

SKRIPSI

KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN BUSANA ANAK SECARA *ONLINE*



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Disusun Oleh :

Herni Nurmayanti

5525162057

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA BUSANA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

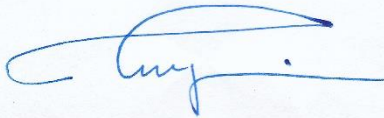
2023

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Busana Anak Secara Online
Penyusun : Herni Nurmayanti
NIM : 5525162057
Tanggal Ujian : 25 Juli 2023

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dra. E. Lutfia Zahra, M. Pd
NIP. 196403251989032003

Pembimbing II



Dr. Dewi Suliyanthini, AT., M. M
NIP. 197110301999032002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Busana



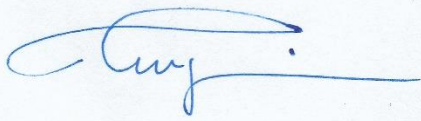
Dra. Melly Prabawati, M. Pd
NIP. 196305211988032002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Busana Anak Secara Online
Penyusun : Herni Nurmayanti
NIM : 5525162057

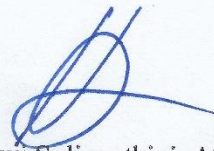
Disetujui Oleh :

Pembimbing 1



Dra. E. Lutfia Zahra, M. Pd
NIP. 196403251989032003

Pembimbing II



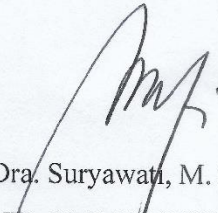
Dr. Dewi Suliyanthini, AT., M. M
NIP. 197110301999032002

Ketua Penguji



Dra. Melly Prabawati, M. Pd
NIP. 196305211988032002

Anggota Penguji 1



Dra. Suryawati, M. Si
NIP. 196404241988112001

Anggota Penguji II



Muchamad Noerharyono, S. Pd., M. Pd
NIP. 196810312003121001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Busana



Dra. Melly Prabawati, M. Pd
NIP. 196305211988032002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan sebelumnya untuk mendapatkan gelar akademis sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.
2. Skripsi ini dibuat murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing.
3. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, 25 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



Herni Nurmayanti

5525162057



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS
NEGERI JAKARTA

UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini,
saya:

Nama : Herni Nurmayanti
NIM : 5525162057
Fakultas/Prodi : Teknik / Pendidikan Tata Busana
Alamat email : herninur113@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT
Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya
ilmiah:

Skripsi Thesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Busana Anak Secara Online

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta
berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data
(*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan /mempublikasikannya di internet atau
media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya
selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang
bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan
Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak
Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Agustus 2023

Penulis

(Herni Nurmayanti)

KATA PENGANTAR

Puji syukur, penulis panjatkan atas kehadiran Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya berupa kemudahan dan kesehatan bagi penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul “**Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Busana Anak Secara Online**” tepat pada waktunya. Adapun, penyusunan proposal skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Teknik jurusan Pendidikan Tata Busana di Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan proposal skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan kerjasama dari pihak lain. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong penulis untuk terwujudnya skripsi ini. Segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih khususnya kepada :

1. Dr. Uswatun Hasanah, M. Si. selaku dekan Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dra. Melly Prabawati, M. Pd. selaku koordinator Program Studi Pendidikan Tata Busana.
3. Dra. E. Lutfia Zahra, M. Pd selaku dosen pembimbing materi.
4. Dr. Dewi Suliyanthini, AT. MM selaku dosen pembimbing metodologi.
5. Keluarga besar saya terutama orang tua saya yaitu Ibu Ade Mulyati dan Bapak Eman Sulaeman (Alm) yang selalu mendorong, mendukung serta mendo'akan saya dengan sepenuh hati.
6. Seluruh Dosen dan staf tata usaha di Program Studi Pendidikan Tata Busana, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama mengenyam Pendidikan.
7. Serta seluruh pihak yang turut serta dalam membantu dan memberikan motivasi yang tidak disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mohon maaf apabila terdapat kekurangan dan kesalahan baik dari isi maupun tulisan skripsi penulis. Dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 25 Juli 2023

Penyusun,

Herni Nurmayanti

5525162057

ABSTRAK

Herni Nurmayanti. 5525162057. “*Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Busana Anak Secara Online*”. Skripsi, Jakarta : Program Studi Pendidikan Tata Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kepuasan konsumen dalam pembelian busana anak secara *online* yang diukur berdasarkan kualitas produk busana anak, harga busana anak, kualitas pelayanan, dan kemudahan dalam mendapatkan busana anak.

Metode Penelitian dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan pendekatan kuantitatif secara deskriptif. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan rumus Cochran. Pengumpulan data menggunakan Google Form yang disebar melalui media sosial. Metode analisis data menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan tabel, presentase, dan diagram bar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dalam pembelian busana anak secara online mendapatkan tingkat kepuasan konsumen sebesar 76,6% dengan kategori sangat tinggi. Indikator yang memperoleh tingkat kepuasan konsumen yang paling tinggi yaitu indikator kemudahan mendapatkan produk dengan presentase 78,3%. Tampilan etalase di toko Shopee Mall yang menarik serta keterangan informasi produk yang lengkap memudahkan konsumen dalam pemesanan produk. Sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepuasan terendah dari indikator lainnya yaitu harga dengan presentase sebesar 75,1%. Harga busana anak yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk dan sesuai dengan ekspektasi konsumen sehingga harga busana anak di Shopee Mall dapat dijangkau oleh semua orang. Namun, untuk penawaran harga di toko Shopee dan marketplace lainnya lebih murah dibandingkan dengan harga busana anak di Shopee Mall.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Busana Anak, Belanja Online

ABSTRACT

Herni Nurmayanti. 5525162057. "*Consumer Satisfaction in Purchasing Children's Clothing Online*". Thesis, Jakarta: Fashion Management Education Study Program, Faculty of Engineering, State University of Jakarta, 2023.

This study aims to find out about consumer satisfaction in purchasing children's fashion online, measured based on the quality of child fashion products, child fashion prices, quality of service, and ease of obtaining child fashion.

The research method used in this research is a survey method using a descriptive quantitative approach. The total sample in this study amounted to 100 respondents using the Cochran formula. Data collection using Google Forms distributed through social media. Data analysis methods use descriptive quantitative methods using tables and bar diagrams.

The results of the study show that consumer satisfaction in online purchases of children's fashion gains a customer satisfaction rate of 76.6%, which is very high. The indicator that obtains the highest level of consumer satisfaction is the ease of obtaining a product, with a presentation of 78.3%. An attractive Shopee Mall display as well as complete product information descriptions make it easier for consumers to order products. The indicator with the lowest level of satisfaction among the other indicators is the price, with a presentation of 75.1%. The price of children's clothes offered is in accordance with the quality of the product and in line with consumer expectations, so the price of kids' clothing at Shopee Mall is accessible to everyone. However, for the price offered at Shopee stores and other marketplaces, it's cheaper than the price of children's clothes at the Shopee Mall.

Keywords: Consumer Satisfaction, Children's Clothing, Online Shopping

DAFTAR PUSTAKA

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2 KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.1 Prinsip – Prinsip Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.2 Faktor – Faktor Yang Menentukan Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.4 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	22
2.2 Busana Anak.....	23
2.2.1 Klasifikasi Busana Anak.....	23
2.2.2 Penggolongan Busana Anak Berdasarkan Usia.....	28
2.2.3 Persyaratan Busana Anak.....	31
2.3 Belanja <i>Online</i>.....	39
2.3.1 Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Belanja <i>Online</i>.....	40
2.4 Penelitian Relevan.....	42
2.5 Kerangka Berfikir.....	44
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	47
3.1 Tujuan Penelitian.....	47

3.2	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	47
3.3	Metode Penelitian.....	47
3.4	Populasi Dan Sampel.....	48
3.4.1	Populasi.....	48
3.4.2	Sampel.....	48
3.5	Tekhnik Pengumpulan Data.....	50
3.6	Variabel Penelitian.....	50
3.6.1	Definisi Konseptual Variabel.....	51
3.6.2	Definisi Operasional Variabel.....	51
3.6.3	Instrumen Penelitian.....	51
3.7	Uji Persyaratan Instrumen.....	55
3.7.1	Uji Validitas.....	55
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	56
3.8	Tekhnik Analisis Data.....	58
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		60
4.1	Deskripsi Data.....	60
4.2	Karakteristik Responden.....	61
4.2.1	Usia.....	61
4.2.2	Domisili.....	61
4.2.3	Jumlah Pembelian Busana Anak.....	62
4.2.4	Harga Busana Anak.....	62
4.2.5	Jenis Busana Anak.....	63
4.3	Data Hasil Penelitian.....	63
4.3.1	Indikator Kualitas Produk.....	64
4.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan.....	72
4.3.3	Indikator Harga.....	79
4.3.4	Indikator Kemudahan Mendapatkan Produk.....	85
4.4	Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Busana Anak Secara Online.....	91

4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
4.6	Keterbatasan Penelitian.....	95
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		96
5.1	Kesimpulan.....	96
5.2	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....		98
LAMPIRAN.....		101



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Digram Kunjungan Marketplace.....	2
Gambar 1. 2 Diagram Produk Terlaris Di Shopee.....	3
Gambar 1. 3 Keluhan Konsumen Dalam Pembelian Busana Anak.....	5
Gambar 2. 1 Busana Bermain Anak.....	24
Gambar 2. 2 Busana Sekolah Anak.....	25
Gambar 2. 3 Busana Pesta Anak.....	26
Gambar 2. 4 Busana Olahraga Anak.....	26
Gambar 2. 5 Busana Tidur Anak.....	27
Gambar 2. 6 Busana Rekreasi Anak.....	28
Gambar 2. 7 Busana Batita 1 - 3 Tahun.....	29
Gambar 2. 8 Busana Anak Pra Sekolah 3 - 5 tahun.....	29
Gambar 2. 9 Busana Anak Sekolah 6 - 12 Tahun.....	30
Gambar 2. 10 Busana Anak Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Gambar 2. 11 Desain Busana Anak.....	32
Gambar 2. 12 Tekstur Dan Bahan.....	32
Gambar 2. 13 Warna.....	33
Gambar 2. 14 Corak Bahan.....	34
Gambar 2. 15 Hiasan Busana Anak.....	34
Gambar 2. 16 Garis Hias Princess.....	35
Gambar 2. 17 Garis Hias Empire.....	36
Gambar 2. 18 Garis Hias Pas Bahu.....	36
Gambar 2. 19 Garis Hias Pas Dada.....	37
Gambar 2. 20 Garis Hias Basque.....	37
Gambar 2. 21 Garis Hias Pas Panggul.....	38
Gambar 2. 22 Garis Hias Longtorso.....	38
Gambar 2. 23 Siluet A, H, S.....	39
Gambar 2. 24 Kerangka Berfikir.....	46

Gambar 4. 1 Grafik Data Indiaktor Kualitas Produk.....	71
Gambar 4. 2 Grafik Data Kualitas Pelayanan.....	78
Gambar 4. 3 Grafik Data Indikator Harga.....	84
Gambar 4. 4 Grafik Data Kemudahan Mendapatkan Produk.....	90



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Usia Responden.....	61
Tabel 4. 2 Domisili Responden.....	61
Tabel 4. 3 Jumlah Pembelian Busana Anak.....	62
Tabel 4. 4 Harga Busana Anak Yang Terakhir Dibeli.....	62
Tabel 4. 5 Jenis Busana Anak.....	63
Tabel 4. 6 Jumlah Item Dan Skor Bahan.....	64
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Bahan.....	65
Tabel 4. 8 Jumlah Item Dan Skor Model/Desain.....	65
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Desain.....	67
Tabel 4. 10 Jumlah Item Dan Skor Kenyamanan Produk.....	67
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Kenyamanan Produk.....	68
Tabel 4. 12 Jumlah Item Dan Skor Ketahanan Produk.....	69
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Ketahanan Produk.....	70
Tabel 4. 14 Hasil Indikator Kualitas Produk.....	71
Tabel 4. 15 Jumlah Item Dan Skor Daya Tanggap.....	72
Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Daya Tanggap.....	74
Tabel 4. 17 Jumlah Item Dan Skor Empati.....	74
Tabel 4. 18 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Empati.....	75
Tabel 4. 19 Jumlah Item Dan Skor Jaminan.....	76
Tabel 4. 20 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Empati.....	77
Tabel 4. 21 Hasil Indikator Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel 4. 22 Jumlah Item Dan Skor Keterjangkauan Harga.....	79
Tabel 4. 23 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Keterjangkauan Harga.....	80
Tabel 4. 24 Jumlah Item Dan Skor Kesesuaian Harga.....	80
Tabel 4. 25 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Kesesuaian Harga.....	81
Tabel 4. 26 Jumlah Item Dan Skor Daya Saing Harga.....	82
Tabel 4. 27 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Daya Saing Harga.....	83
Tabel 4. 28 Hasil Indikator Harga.....	84
Tabel 4. 29 Jumlah Item Dan Skor Pemesanan Produk.....	85

Tabel 4. 30 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Pemesanan Produk.....	86
Tabel 4. 31 Jumlah Item Dan Skor Pengiriman Produk.....	87
Tabel 4. 32 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Pengiriman Produk.....	88
Tabel 4. 33 Jumlah Item Dan Skor Pengembalian Produk.....	88
Tabel 4. 34 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Pengembalian Produk.....	89
Tabel 4. 35 Hasil Indikator Kemudahan Mendapatkan Produk.....	90
Tabel 4. 36 Jumlah Presentase Per Indikator.....	91

