

SKRIPSI
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK
BUTTONSCARVES



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Rahayu Dwi Lestari

5525165211

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

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA BUSANA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

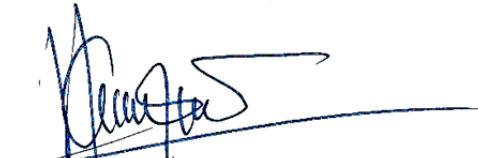
2023

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Buttonscarves
Penyusun : Rahayu Dwi Lestari
NIM : 5525165211
Tanggal Ujian : 18 Agustus 2023

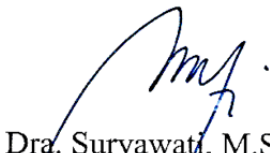
Disetujui oleh:

Pembimbing I



Esty Nurbaity Arrsyi, S.Pd., M.K.M.
NIP. 197409281999032001


Pembimbing II



Dra. Suryawati, M.Si.
NIP. 196404241988112001

Mengetahui:

Koorprodi Program Studi S1 Tata Busana



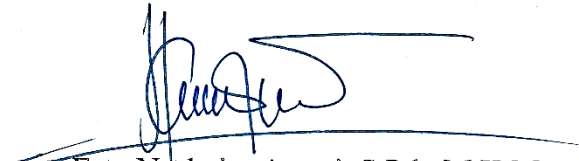
Dra. Melly Prabawati, M.Pd.
NIP. 196305211988032002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Buttonsscarves
Penyusun : Rahayu Dwi Lestari
NIM : 5525165211
Tanggal Ujian : 18 Agustus 2023


Disetujui oleh:

Pembimbing I



Esty Nurbaity Arrsyi, S.Pd., M.K.M
NIP. 197409281999032001

Pembimbing II



Dra. Suryawati, M.Si
NIP. 196404241988112001

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi:

Ketua Penguji



Dra. Melly Prabawati, M.Pd
NIP. 196305211988032002

Anggota Penguji I



M. Nochraryono, S.Pd., M.Pd.
NIP. 196810312003121001

Anggota Penguji II



Dra. Vivi Radiona SP, M.Pd
NIP. 196209111988032001

Mengetahui:

Koorprodi Program Studi S1 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 untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 11 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



10000
SERBUK MARIJUANA
TOL. METEPAI
TEMPEL
01041AKX099427943

Rahayu Dwi Lestari

5525165211



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 : Rahayu Dwi Lestari
NIM : 5525165211
Fakultas/Prodi : Teknik/ Pendidikan Tata Busana
Alamat email : rdlestari1@gmail.com

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

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

yang berjudul :

Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Buttonscarves

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, 02 September 2023

Penulis

(Rahayu Dwi Lestari)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah , puji syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Buttonsarves dengan baik.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan Pada Program Studi Pendidikan Tata Busana, Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak, tugas akhir skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya 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, Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
3. Esty Nurbaity Arrsyi, S.Pd., M.K.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam membimbing, memberikan arahan, saran, serta memotivasi dengan sabar dan ikhlas sejak awal penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Dra. Suryawati, M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dalam membimbing, memberikan arahan, saran, serta memotivasi dengan sabar dan ikhlas sejak awal penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Kedua orang tua, Bapa Sutaryono, Mama Maryam, beserta kaka dan adik. Aa Kurniawan, kaka Rara, dan de Haikal yang sangat mendukung memberikan semangat, bantuan, serta motivasi dalam segala hal, materi maupun moril dan do'a yang luar biasa.
6. Seluruh Dosen dan Tata Usaha di Progam Studi Pendidikan Tata Busana, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.

7. Teman-teman dan seluruh pihak yang turut serta membantu dalam memberikan dukungan, motivasi, dan informasi yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dalam segi bahasa maupun penulisan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang berisifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Penulis,

Rahayu Dwi Lestari

5525165211

ABSTRAK

Rahayu Dwi Lestari “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Buttonsscarves”. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan harga produk Buttonsscarves. Kualitas produk yang diukur melalui kenyamanan, ketahanan, model/desain, dan kualitas bahan, serta harga yang diukur melalui kesesuaian harga dengan kualitas. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *sampling insidental* dengan pengumpulan data kuesioner (angket) yang disebar menggunakan *google formulir* kepada 100 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga mempengaruhi kepuasan konsumen. Pada produk hijab kualitas produk mendapatkan presentase 76,5% lebih unggul dari indikator harga dengan presentase 36,8%. Produk tas pada kualitas produk mendapatkan presentase 31,5% lebih rendah dari indikator harga dengan presentase 36,8%. Dan untuk produk pakaian pada indikator kualitas produk mendapatkan presentase 77,3% lebih unggul dari indikator harga dengan presentase 36,8%.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kualitas produk, harga, Buttonsscarves

ABSTRACT

Rahayu Dwi Lestari "*Level of Consumer Satisfaction with Buttonscarves Products*". Thesis, Jakarta: Fashion Education Study Program, Faculty of Engineering, Jakarta State University, 2023.

This study aims to determine the level of consumer satisfaction with product quality and price of Buttonscarves products. Product quality is measured through comfort, durability, model/design, and material quality, as well as price is measured through price conformity with quality. This research method uses survey research methods with a quantitative approach. The sample in this study used incidental sampling techniques by collecting questionnaire data (questionnaires) distributed using google forms to 100 respondents.

The results of this study show that product quality and price affect consumer satisfaction. In hijab products, product quality gets a percentage of 76.5% superior to the price indicator with a percentage of 36.8%. Bag products in product quality get a percentage 31.5% lower than the price indicator with a percentage of 36.8%. And for clothing products on the product quality indicator get a percentage of 77.3% superior to the price indicator with a percentage of 36.8%.

Keywords: consumer satisfaction, product quality, price, Buttonscarves

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelelitian.....	5
BAB II.....	6
KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	6
2.1.2 Produk Buttonsarves.....	9
2.2 Penelitian Relevan.....	22
2.3 Kerangka Berpikir.....	23
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Tujuan Operasional Penelitian.....	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.3 Metode Penelitian.....	25
3.4 Variabel Penelitian.....	26
3.5 Populasi dan Sampel.....	26

3.5.1 Populasi	26
3.5.2 Sampel	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6.1 Instrumen variabel	29
3.7 Uji Validitas	31
3.8 Teknik Analisis Data	32
BAB IV	33
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Deskripsi Data	33
4.1.1 Deskripsi Umum Responden	33
4.2 Hasil Uji Validitas	37
4.3 Data Hasil Penelitian	37
4.3.1 Indikator Kualitas Produk.....	38
4.3.2 Indikator Harga.....	54
4.3.3 Indikator Kepuasan Konsumen (Kualitas Produk dan Harga)	59
4.3.4 Hasil Kepuasan Konsumen Produk Buttonscarves	63
4.4 Pembahasan Penelitian	65
BAB V	67
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Implikasi	67
5.3 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Produk Buttonsscarves.....	2
Gambar 1. 2 Tangkapan layar video keluhan konsumen produk Buttonsscarves	3
Gambar 2. 1 Produk scarves Buttonsscarves.....	14
Gambar 2. 2 Produk bags Buttonsscarves	15
Gambar 2. 3 Produk footwear Buttonsscarves	16
Gambar 2. 4 Produk accesories Buttonsscarves	17
Gambar 2. 5 Produk essentials Buttonsscarves	18
Gambar 2. 6 Produk prayer set Buttonsscarves.....	19
Gambar 2. 7 Produk apparel Buttonsscarves.....	20
Gambar 2. 8 Produk home & living Buttonsscarves	21
Gambar 2. 9 Produk sport Buttonsscarves.....	22
Gambar 2. 10 Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 4. 1 Presentase Sub Indikator Kualitas Produk dan Harga Produk Hijab	60
Gambar 4. 2 Presentase Sub Indikator Kualitas Produk dan Harga Produk Tas ..	61
Gambar 4. 3 Presentase Sub Indikator Kualitas Produk dan Harga Produk Pakaian	63
Gambar 4. 4 Presentase Perbandingan Kualitas Produk dan Harga Produk Hijab	64
Gambar 4. 5 Presentase Perbandingan Kualitas Produk dan Harga Produk Tas ..	64
Gambar 4. 6 Presentase Perbandingan Kualitas Produk dan Harga Produk Pakaian	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Material, Size, Product Type, Color, dan Price Scarves.....	14
Tabel 2. 2 Material, Size, Product Type, Color, dan Price Bags	15
Tabel 2. 3 Material, Size, Product type, Color, dan Price footwear	16
Tabel 2. 4 Material, Size, Product Type, Color, dan Price Accesories.....	17
Tabel 2. 5 Material, Size, Product Type, Color, dan Price Essentials	18
Tabel 2. 6 Material, Size, Product Type, Color, dan Price Prayer Set.....	19
Tabel 2. 7 Material, Size, Product Type, Color, dan Price Apparel	20
Tabel 2. 8 Material, Size, Product Type, Color, dan Price Home & Living.....	21
Tabel 2. 9 Material, Size, Product Type, Color, dan Price Sport.....	22
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Buttonscarves.....	30
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Likert.....	31
Tabel 4. 1 Daftar Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4. 2 Daftar Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4. 3 Daftar Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	34
Tabel 4. 4 Daftar Karakteristik Responden BerdasarkanJangka Waktu Pemakaian	35
Tabel 4. 5 Daftar Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Produk Yang Dimiliki	36
Tabel 4. 6 Daftar Karakteristik Responden BerdasarkanProduk Buttonscarves ..	36
Tabel 4. 7 Sub Indikator Kenyamanan Produk Hijab	38
Tabel 4. 8 Hasil Sub Indikator Kenyamanan Produk Hijab.....	38
Tabel 4. 9 Sub Indikator Kenyamanan Produk Tas	39
Tabel 4. 10 Hasil Sub Indikator Kenyamanan Produk Tas.....	40
Tabel 4. 11 Sub Indikator Kenyamanan Produk Pakaian	40
Tabel 4. 12 Hasil Sub Indikator Kenyamanan Produk Pakaian.....	41
Tabel 4. 13 Sub Indikator Ketahanan Produk Hijab	41
Tabel 4. 14 Hasil Sub Indikator Ketahanan Produk Hijab.....	42
Tabel 4. 15 Sub Indikator Ketahanan Produk Tas	43
Tabel 4. 16 Hasil Sub Indikator Ketahanan Produk Tas.....	44

Tabel 4. 17 Sub Indikator Ketahanan Produk Pakaian	44
Tabel 4. 18 Hasil Sub Indikator Ketahanan Produk Pakaian	45
Tabel 4. 19 Sub Indikator Model/Desain Produk Hijab	46
Tabel 4. 20 Hasil Sub Indikator Model/Desain Produk Hijab	47
Tabel 4. 21 Sub Indikator Model/Desain Produk Tas.....	47
Tabel 4. 22 Hasil Sub Indikator Model/Desain Produk Tas	48
Tabel 4. 23 Sub Indikator Model/Desain Produk Pakaian.....	49
Tabel 4. 24 Hasil Sub Indikator Model/Desain Produk Pakaian	50
Tabel 4. 25 Sub Indikator Kualitas Bahan Produk Hijab.....	50
Tabel 4. 26 Hasil Sub Indikator Kualitas Bahan Produk Hijab	51
Tabel 4. 27 Sub Indikator Kualitas Bahan Produk Tas.....	52
Tabel 4. 28 Hasil Sub Indikator Kualitas Bahan Produk Tas	52
Tabel 4. 29 Sub Indikator Kualitas Bahan Produk Pakaian.....	53
Tabel 4. 30 Hasil Sub Indikator Kualitas Bahan Produk Pakaian	54
Tabel 4. 31 Sub Indikator Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk Hijab	54
Tabel 4. 32 Hasil Sub Indikator Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk Hijab	55
Tabel 4. 33 Sub Indikator Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk Tas	56
Tabel 4. 34 Hasil Sub Indikator Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk Tas	57
Tabel 4. 35 Sub Indikator Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk Pakaian..	57
Tabel 4. 36 Hasil Sub Indikator Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk Pakaian	58
Tabel 4. 37 Hasil Indikator Kualitas Produk Hijab.....	59
Tabel 4. 38 Hasil Indikator Harga Produk Hijab	59
Tabel 4. 39 Hasil Indikator Kualitas Produk Tas.....	60
Tabel 4. 40 Hasil Indikator Harga Produk Tas	61
Tabel 4. 41 Hasil Indikator Kualitas Produk Pakaian.....	62
Tabel 4. 42 Hasil Indikator Harga Produk Pakaian	62