

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK FAST FASHION SHOPEE  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA BUSANA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**


## LEMBAR PENGESAHAN

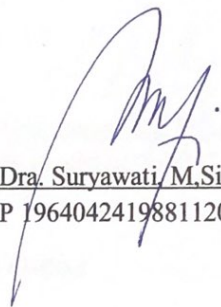
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Fast Fashion Shopee  
Terhadap Kepuasan Konsumen  
Nama : Farah Fauziyyah Hafizh Daurin  
Nim : 1515619013  
Tanggal Ujian : Jumat, 5 Juli 2024

### Disetujui Oleh


Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Rahayu Purnama, S.Pd., M.Pd., Ph. D  
NIDN 0023078602

  
Dra. Suryawati, M.Si.  
NIP 196404241988112001

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Tata Busana

  
Dr. phil. Yeni Seshawati, S.Pd., M.T.  
NIP 198106012006042001

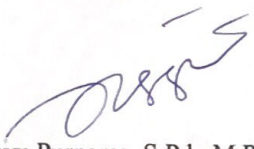
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

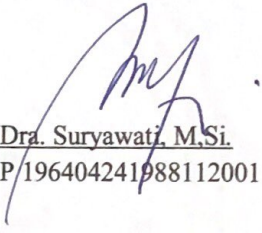
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Fast Fashion Shopee  
Terhadap Kepuasan Konsumen  
Nama : Farah Fauziyyah Hafizh Daurin  
Nim : 1515619013  
Tanggal Ujian : Jumat, 5 Juli 2024

### Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Rahayu Purnama, S.Pd., M.Pd., Ph. D.  
NIDN 0023078602


  
Dra. Suryawati, M.Si.  
NIP/196404241988112001


### Pengesahan Panitia Ujian Skripsi


Ketua Penguji

Anggota Penguji 1

Anggota Penguji 2

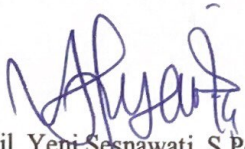
  
Dra. E. Lutfia Zahra, M.Pd.  
NIP. 196403251989032003

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

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

Mengetahui,

Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Tata Busana

  
Dr. phil. Yeni Sesnawati, S.Pd., M.T.  
NIP 198106012006042001



## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farah Fauziyyah Hafizh Daurin  
No. Registrasi : 1515619013  
Program Studi : S1 Pendidikan Tata Busana  
Fakultas : Fakultas Teknik  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Fast Fashion Shopee  
Terhadap Kepuasan Konsumen

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta ataupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dicantumkan dalam daftar pustaka.

Jakarta, 1 Juli 2024

Yang Menyatakan,


Farah Fauziyyah Hafizh Daurin  
1515619013



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Farah Fauziyyah Hafizh Daurin  
NIM : 1515619013  
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik/ Pendidikan Tata Busana  
Alamat email : farahfauziyyah01@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 :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK FAST FASHION SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

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,

Penulis

(Farah Fauziyyah)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat serta hidayahnya-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan shalawat serta salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Fast Fashion Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen” ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Pendidikan S1 Pendidikan Tata Busana Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, serta nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Uswatun Hasanah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Phil. Yeni sesnawati, S.Pd., M.T. selaku Koordinator Prodi S1 Pendidikan Tata Busana Universitas Negeri Jakarta.
3. Rahayu Purnama, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan, memberikan waktu, dan kesabarannya membimbing penulis dalam proses pembuatan skripsi ini. Semoga Allah berikan kesehatan dan kesuksesan untuk ibu.
4. Dra. Suryawati, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran dan saran-sarannya yang sangat membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Allah sebaik-baik pembalas kebaikan ibu. Semoga ibu selalu dalam lindungan Allah.
5. Dosen dan Staff Tata Usaha Tata Busana Universitas Negeri Jakarta.
6. Kedua Orang Tua penulis yang telah memberikan dukungan, doa, dan fasilitas yang layak kepada penulis untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Adik penulis yang telah mendukung penulis selama pembuatan skripsi ini.
8. Nurbaiti Fazri, Nada safa, Nesya Azzahra, Azni Nurul Syifa, dan Siti Febrianti selaku sahabat penulis selama kuliah yang selalu membantu,

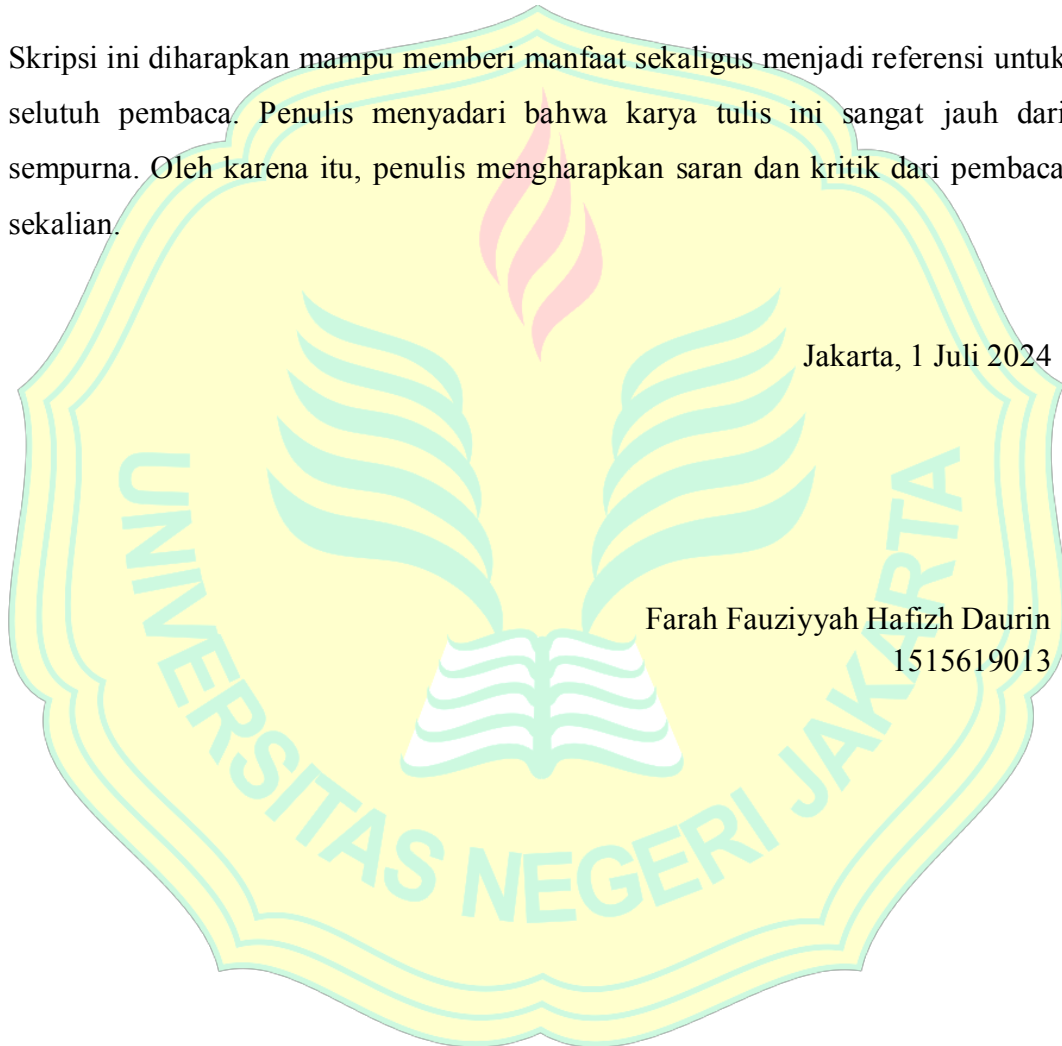
memberikan dukungan dan saling menguatkan selama proses pembuatan skripsi ini.

9. Della Puspita, Prabu Hawari, dan Yosua Aurelio selaku sahabat penulis sedari SMA yang selalu membantu, memberikan dukungan dan menghibur penulis selama proses pembuatan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini diharapkan mampu memberi manfaat sekaligus menjadi referensi untuk seluruh pembaca. Penulis menyadari bahwa karya tulis ini sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca sekalian.

Jakarta, 1 Juli 2024

Farah Fauziyyah Hafizh Daurin  
1515619013





# PENGARUH KUALITAS PRODUK FAST FASHION SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Farah Fauziyyah

Dosen Pembimbing : Rahayu Purnama, S.Pd., M.Pd. dan Dra. Suryawati,  
M,Si.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk *fast fashion* Shopee terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Teknik sample yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling*, yang mana penentuan sampelnya dipilih sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh penulis. Metode sampling menggunakan metode *incidental sampling* dimana pengambilan sample didasarkan pada siapa saja yang ditemui oleh peneliti sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan peneliti maka akan dijadikan sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 120 orang ditentukan menggunakan rumus chochran. Kuesioner pada penelitian ini berjumlah 41 item pernyataan meliputi 24 pernyataan variabel kualitas produk dan 17 pernyataan variabel kepuasan konsumen. Hasil uji validitas konstruk dan uji validitas setara, 4 item pernyataan dinyatakan tidak valid, sehingga kuesioner yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 37 item pernyataan yang diberikan kepada 120 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana. Berdasarkan perhitungan, nilai R Square yang diperoleh adalah 0,716 atau 71,6%. Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas produk *fast fashion* Shopee terhadap kepuasan konsumen karena kualitas produk baik apalagi dalam hal penampilan produk dapat memunculkan minat konsumen untuk kembali membeli produk *fast fashion* di Shopee. Kesimpulan ini berdasarkan hasil variabel dengan nilai indikator tertinggi yaitu indikator penampilan produk pada variabel kualitas produk dan indikator minat berkunjung kembali pada variabel kepuasan konsumen.

Kata Kunci : *fast fashion, Shopee, kualitas produk, kepuasan konsumen*



**Title : THE INFLUENCE OF FAST FASHION SHOPEE PRODUCT  
QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION**

**Farah Fauziyyah**

**Dosen Pembimbing : Rahayu Purnama, S.Pd., M.Pd. dan Dra. Suryawati,  
M,Si.**

***ABSTRACT***

*This research aims to determine the effect of Shopee fast fashion product quality on consumer satisfaction. This research uses a survey research method with a quantitative approach. The sampling technique used in this research uses a nonprobability sampling technique, where the sample is selected according to the criteria determined by the author. The sampling method uses an incidental sampling method where sampling is based on anyone the researcher meets according to the criteria determined by the researcher and will be used as a sample. The sample used in this research was 120 people determined using the Chochran formula. The questionnaire in this study consisted of 41 statement items including 24 statements on product quality variables and 17 statements on consumer satisfaction variables. The results of the construct validity test and the validity test were equivalent, 4 statement items were declared invalid, so that the questionnaire used in this study consisted of 37 statement items given to 120 respondents. The data analysis technique in this research uses simple linear regression. Based on the results of the analysis of 120 respondents, it was obtained that R Square 0,761 or 76,1% . It can be concluded that the results of this research show that there is an influence between the quality of Shopee fast fashion products on consumer satisfaction because good product quality, especially in terms of product appearance, can generate consumer interest in buying fast fashion products at Shopee again. This conclusion is based on the results of the variables with the highest indicator values, namely the product appearance indicator on the product quality variable and the indicator of interest in revisiting the consumer satisfaction variable.*

*Key Word : Fast fashion, Shopee, product quality, consumer satisfaction*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi masalah .....	6
1.3 Pembatasan masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK</b> .....	<b>8</b>
2.1 Deskripsi konseptual .....	8
2.1.1 Variabel Kepuasan Konsumen .....	8
2.1.2 Variabel Kualitas Produk Fast Fashion Shopee (X) .....	14
2.1.3 Hasil Penelitian Yang Relevan .....	29
2.1.4 Kerangka Teoritik .....	30
2.1.5 Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
3.1 Tujuan Penelitian .....	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.3 Metode Penelitian .....	33
3.4 Populasi dan Sampel .....	33
3.4.1 Populasi .....	33
3.4.2 Sample .....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5.1 Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	36
3.5.2 Instrumen Validitas Kualitas Produk Fast Fashion Shopee (X) .....	39
3.6 Teknik Analisis Data .....	43
3.7 Hipotesis Statistika .....	44

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Deskripsi Data .....	45
4.1.1 Karakteristik Responden .....	45
4.2 Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	47
4.2.1 Uji Validitas .....	47
4.2.2 Uji Reliabelitas .....	49
4.3 Pengujian Hipotesis.....	49
4.3.1 Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	49
4.3.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	54
4.3.3 Variabel Kualitas Produk .....	55
4.3.4 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X) .....	62
4.3.5 Uji Analisis Data <i>Chi Square</i> .....	63
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Implikasi .....	66
5.3 Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>Lampiran 1 Instrumen Penelitian .....</b>	<b>71</b>
<b>Lampiran 2 Hasil Perhitungan Uji Coba Instrumen.....</b>	<b>77</b>
<b>Lampiran 3 Data Hasil Penelitian (Data Variabel Terikat dan Variabel Bebas)</b>	<b>87</b>
<b>.....</b>	<b>87</b>
<b>Lampiran 4 Kisi Kisi Instrumen .....</b>	<b>90</b>
<b>Lampiran 5 Persyaratan Analisis .....</b>	<b>91</b>
<b>Lampiran 6 Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data pengunjung E-commerce.....	2
Gambar 1. 2 Data Usia Pengguna Shopee.....	3
Gambar 2. 1 Kemeja .....	17
Gambar 2. 2 Kaos.....	19
Gambar 2. 3 Cardigan .....	20
Gambar 2. 4 Blus.....	21
Gambar 2. 5 Blazer.....	22
Gambar 2. 6 Dress.....	23
Gambar 2. 7 Celana.....	23
Gambar 2. 8 Rok .....	24
Gambar 2. 9 Shopee.....	25
Gambar 4. 1 Skor Variabel Kepuasan Konsumen.....	54
Gambar 4. 2 Skor Variabel Kualitas Produk.....	62





## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kisi kisi Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen .....	36
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran .....	38
Tabel 3. 3 Kriteria Perolehan Reliabelitas .....	39
Tabel 3. 4 Kisi kisi Instrumen Variabel Kualitas Produk .....	40
Tabel 3. 5 Skala Pengukuran .....	42
Tabel 3. 6 Kriteria Perolehan Reliabelitas .....	43
Tabel 4. 1 Data Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 2 Data Usia .....	46
Tabel 4. 3 Data Domisili .....	47
Tabel 4. 4 Hasil Indikator Kesesuaian Harapan .....	50
Tabel 4. 5 Rentang Nilai Indikator Kesesuaian Harapan .....	50
Tabel 4. 6 Hasil Indikator Minat Berkunjung Kembali .....	51
Tabel 4. 7 Rentang Nilai Indikator Minat Berkunjung Kembali .....	52
Tabel 4. 8 Hasil Indikator Kesediaan Merekomendasi .....	53
Tabel 4. 9 Rentang Nilai Indikator Kesediaan Merekomendasi .....	53
Tabel 4. 10 Variabel Kepuasan Konsumen .....	55
Tabel 4. 11 Hasil Indikator Kinerja Produk .....	56
Tabel 4. 12 Rentang Nilai Indikator Kinerja Produk .....	56
Tabel 4. 13 Hasil Indikator Fungsionalitas .....	57
Tabel 4. 14 Rentang Nilai Indikator Fungsionalitas .....	57
Tabel 4. 15 Hasil Indikator Keandalan atau Daya Tahan Produk .....	58
Tabel 4. 16 Rentang Nilai Indikator Keandalan atau Daya Tahan Produk .....	58
Tabel 4. 17 Hasil Indikator Penampilan Produk .....	59
Tabel 4. 18 Rentang Nilai Penampilan Produk .....	59
Tabel 4. 19 Hasil Indikator Kesan Pembeli .....	60
Tabel 4. 20 Rentang Nilai Kesan Pembeli .....	61
Tabel 4. 21 Variabel Kualitas Produk .....	62