

SKRIPSI

**KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN BUSANA
REWORK-THRIFT SECARA *ONLINE***



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Deza Az-Zahra Tsabita
1515617056**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA BUSANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Busana *Rework-Thrift*
Secara *Online*
Penyusun : Deza Az-Zahra Tsabita
NIM : 1515617056
Tanggal Ujian : 16 Juli 2024

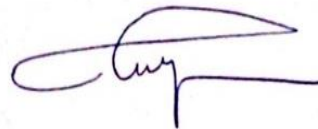
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Busana



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Busana *Rework-Thrift*
Secara *Online*
Penyusun : Deza Az-Zahra Tsabita
NIM : 1515617056
Tanggal Ujian : 16 Juli 2024

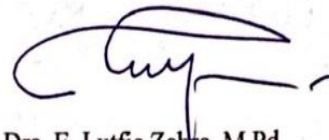
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

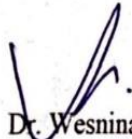
Pembimbing II,



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

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi :

Ketua Penguji,



Dr. Wesnina M.Sn.
NIP.196310291988032001

Anggota Penguji I



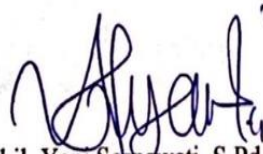
Yoga Matin Albar, S.Tr.T,M.Pd.
NIP.199401222024061001

Anggota Penguji II,



Sri Listriani, Spd., M.Ds.
NIP.199506022024212001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Busana



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

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 sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di 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, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Deza Az-Zahra Tsabita
1515617056



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 : Deza Az-Zahra Tsabita
NIM : 1515617056
Fakultas/Prodi : Pendidikan Tata Busana
Alamat email : fashionsabitadeza@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 :

Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Busana Rework-Thrift 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, 7 Agustus 2024

Penulis

(Deza Az-Zahra Tsabita)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur, penulis panjatkan atas kehadiran Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya dalam kemudahan dan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “*Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Busana Rework-Thrift Secara Online*” tepat pada waktunya. Adapun, penyusunan skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Teknik Jurusan Pendidikan Tata Busana di Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Uswatun Hasanah M.Si sebagai Dekan Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. phil. Yeni Sesnawati, S.Pd., M. T, sebagai Ketua Program Studi Pendidikan Tata Busana, Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Dewi Suliyanthini, AT., M.M sebagai dosen pembimbing materi.
4. Dra. E. Lutfia Zahra, M.Pd sebagai dosen pembimbing metodologi.
5. Seluruh jajaran Dosen dan Tata Usaha prodi Pendidikan Tata Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
6. Orang tua saya Ibu Siti Asmah (Rahimahullah) dan Bapak Zainal Arifin, saudara, serta sahabat yang senantiasa selalu mendoakan dan memberi dukungan yang luar biasa.

Penulis sadar bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk pembelajaran bagi penulis selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan kesan baik bagi para pembaca untuk terus memperoleh wawasan yang luas, serta mampu menyebarluaskan ilmu yang bermanfaat bagi sekitar.

Jakarta, 16 Juli 2024

Penyusun,

Deza Az-Zahra Tsabita

NIM: 1515617056

**KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN BUSANA
REWORK-THRIFT SECARA ONLINE**

Deza Az-Zahra Tsabita

**Dosen Pembimbing : Dr. Dewi Suliyanthini, AT., M.M. dan
Dra. E. Lutfia Zahra, M.Pd.**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang tingkat kepuasan konsumen dalam pembelian busana *rework-thrift* secara online yang diukur berdasarkan kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, dan faktor kemudahan. Metode Penelitian dalam penelitian ini adalah metode survei 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, persentase, dan diagram bar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dalam pembelian busana *rework-thrift* secara online mendapatkan tingkat kepuasan konsumen sebesar 80,42% dengan kategori sangat tinggi/sangat puas. Indikator yang memperoleh tingkat kepuasan konsumen yang paling tinggi yaitu indikator kemudahan mendapatkan produk dengan persentase 82,17% dengan kategori sangat tinggi/sangat puas. Dan indikator yang memperoleh tingkat kepuasan terendah pada penelitian ini yaitu kualitas produk dengan persentase sebesar 77,33% dengan kategori sangat tinggi/sangat puas.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Rework, Thrift, Belanja Online

Consumer Satisfaction in Purchasing Rework-Thrift Clothing Online

Deza Az-Zahra Tsabita

Lecturers : Dr. Dewi Suliyanthini, AT., M.M and Dra. E. Lutfia Zahra, M.Pd

ABSTRACT

This study aims to determine consumer satisfaction in purchasing rework-thrift clothing online which is measured based on product quality, price, service quality, emotional factors, and convenience factors. The research method in this study is a survey method using a descriptive quantitative approach. The number of samples in this study amounted to 100 respondents using the Cochran formula. Data collection using Google Forms which are distributed via social media. The data analysis method uses descriptive quantitative methods using tables, percentages, and bar charts. The results showed that consumer satisfaction in purchasing rework-thrift clothing online obtained a consumer satisfaction level of 80.42% in the very high/very satisfied category. The indicator that obtained the highest level of consumer satisfaction was the indicator of ease of obtaining products with a percentage of 82.17% in the very high/very satisfied category. Meanwhile, the indicator that obtained the lowest level of satisfaction was product quality with a percentage of 77,33% in the very high/very satisfied category.

Keywords: Consumer Satisfaction, Rework, Thrift, Online Shopping

DAFTAR ISI

SKRIPSI	1
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
2.1 Teori Persepsi	7
2.2 Teori Kepuasan Konsumen	8
2.3 Busana	15
2.4 Rework	20
2.5 Thrift.....	23
2.6 Belanja Online	26
2.7 Marketplace Shopee	28
2.8 Penelitian yang Relevan	30

2.9	Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.2	Metode Penelitian.....	34
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	36
3.5	Tahap Penelitian	37
3.6	Variabel Penelitian	37
3.7	Uji Validitas	45
3.8	Uji Reliabilitas.....	46
3.9	Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Deskripsi Data	49
4.2	Data Hasil Penelitian	52
4.3	Tingkat Kepuasan Konsumen Seluruh Indikator	86
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Implikasi	89
5.3	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		97
Lampiran 1. Instrumen Penelitian.....		97
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas <i>Product Moment Pearson</i>		100
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas		101
Lampiran 4. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....		102

Lampiran 5. Hasil Tabel Statistik Deskriptif.....	103
Lampiran 6. Surat Hasil Uji Validitas Dosen Ahli.....	111
Lampiran 7. Surat Hasil Uji Validitas Dosen Ahli.....	112
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	113



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Konsumen Thrifting Anak Muda Indonesia	1
Gambar 1.2 Data E-Commerce Terbesar Di Indonesia	3
Gambar 1.3 Keluhan Konsumen Rework-Thrift Di Shopee	4
Gambar 2.1 Gaya Smart Casual	17
Gambar 2.2 Gaya Streetwear	18
Gambar 2.3 Gaya Grunge	19
Gambar 2.4 Gaya Sport/Athleisure	19
Gambar2.5 Teknik Rework Menggabungkan Dua Pakaian	21
Gambar2.6 Teknik Mengubah Model Pakaian	22
Gambar2.7 Teknik Menambah Hiasan/Material	22
Gambar 2.8 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.12 Hasil Indikator Kualitas Produk	59
Gambar 4.13 Hasil Indikator Harga	65
Gambar 4.14 Hasil Indikator Kualiatas Pelayanan	74
Gambar 4.15 Hasil Indikator Faktor Emosional	80
Gambar 4.16 Hasil Indikator Faktor Kemudahan	85

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	38
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	41
Tabel 3.3 Kriteria Skala Likert	45
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Koefisien Reliabilitas	47
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 3.6 Kriteria Analisis Deskriptif Persentase.....	48
Tabel 4.1 Persentase jenis kelamin.....	50
Tabel 4.2 Persentase Usia	50
Tabel 4.3 Persentase Domisili	51
Tabel 4.4 Persentase Jumlah Pembelian.....	51
Tabel 4.5 Persentase Harga Beli	52
Tabel 4.6 jumlah item dan skor sub indikator material(bahan)	53
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Bahan.....	54
Tabel 4.8 jumlah item dan skor sub indikator desain	54
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Bahan.....	55
Tabel 4.10 jumlah item dan skor sub indikator kenyamanan produk.....	56
Tabel 4.11Distribusi Frekuensi Sub Indikator Kenyamanan Produk	57
Tabel 4.12 jumlah item dan skor sub indikator ketahanan produk.....	57
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Ketahanan Produk	58
Tabel 4.14 Hasil Indikator Kualitas Produk	59
Tabel 4.15 jumlah item dan skor sub indikator keterjangkauan harga	60
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Keterjangkauan Harga.....	61
Tabel 4.17 jumlah item dan skor sub indikator kesesuaian harga	62
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Kesesuaian Harga.....	63
Tabel 4.19 jumlah item dan skor sub indikator daya saing harga	63
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Daya Saing Harga	64
Tabel 4.21 Hasil Indikator Harga	65
Tabel 4.22 jumlah item dan skor sub indikator daya tanggap	66
Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Daya Tanggap	67
Tabel 4.24 jumlah item dan skor sub indikator jaminan	68
Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Jaminan	69
Tabel 4.26 jumlah item dan skor sub indikator empati	69
Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Empati	70
Tabel 4.28 jumlah item dan skor sub indikator reliabilitas	71
Tabel 4.29 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Reliabilitas.....	72
Tabel 4.30 jumlah item dan skor sub indikator bukti fisik.....	72
Tabel 4.31 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Bukti Fisik.....	73
Tabel 4.32 Hasil Indikator Kualitas Pelayanan	73
Tabel 4.33 jumlah item dan skor sub indikator senang	75
Tabel 4.34 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Senang	76
Tabel 4.35 jumlah item dan skor sub indikator bangga.....	76
Tabel 4.36 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Bangga.....	77
Tabel 4.37 jumlah item dan skor sub indikator percaya diri	78
Tabel 4.38 Distribusi Frekuensi Sub Indikator percaya diri.....	79
Tabel 4.39 Hasil IndikatorFaktor Emosional.....	79

Tabel 4.40 Jumlah item dan skor indikator sistem mudah	81
Tabel 4.41 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Sistem Mudah.....	81
Tabel 4.42 Jumlah item dan skor indikator sistem tidak sulit	82
Tabel 4.43 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Sistem Tidak Sulit.....	83
Tabel 4.44 Jumlah item dan skor indikator sistem jelas.....	83
Tabel 4.45 Distribusi Frekuensi Sub Indikator Sistem Jelas	84
Tabel 4.46 Hasil IndikatorFaktor Kemudahan	85
Tabel 4.47 Hasil Per-Indikator Tingkat Kepuasan Konsumen Rework-Thrift	86

