

SKRIPSI
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PRODUK ZM ZASKIA MECCA



ESTER NADIA YULIANA
1515618005

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA BUSANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk ZM
Zaskia Mecca
Nama : Ester Nadia Yuliana
NIM : 1515618005
Tanggal Ujian : 05 Agustus 2025

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dra. Vivi Radiona S.P., M.Pd.
NIP. 196209111988032001


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

Mengetahui,
Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Tata Busana


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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk ZM
Zaskia Mecca
Nama : Ester Nadia Yuliana
NIM : 1515618005
Tanggal Ujian : 05 Agustus 2025

Disetujui Oleh :

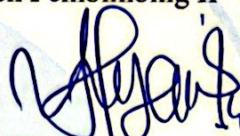
Dosen Pembimbing I



Dra. Vivi Radiona S.P., M.Pd.

NIP. 196209111988032001

Dosen Pembimbing II

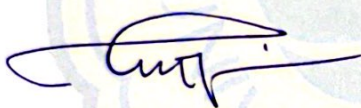


Dr. phil. Yeni Sesnawati, S. Pd. M.T.

NIP. 198106012006042001

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi

Ketua Penguji



Dra. E. Lutfia Zahra, M. Pd

NIP. 196310291988032001

Anggota Penguji I



Dra. Suryawati, M. Si.

NIP. 196404241988112001

Anggota Penguji II



Sri Lisfiani, S. Pd., M. Ds.

NIP. 199506022024212001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Tata Busana



Dr. phil. Yeni Sesnawati, M.T

NIP. 198106012006042001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ester Nadia Yuliana

NIM : 1515618005

Program Studi : S1 Pendidikan Tata Busana

Fakultas : Teknik

Judul : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk ZM
Zaskia Mecca

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, 04 Agustus 2025,

Yang Menyatakan



Ester Nadia Yuliana

1515618005



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
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 : Ester Nadia Yuliana
NIM : 15151618005
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik/ Pendidikan Tata Busana
Alamat email : yulianaester1@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 ZM Zaskia Mecca

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, 11 Agustus 2025
Penulis

Ester Nadia Yuliana

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Website <i>E-commerce</i> ZM Zaskia Mecca	2
Gambar 1. 2 Produk ZM Zaskia Mecca	3
Gambar 1. 3 Tangkapan layar keluhan konsumen produk ZM Zaskia Mecca	3

Gambar 2. 1 Produk ZM Zaskia Mecca	23
Gambar 2. 2 Produk dress ZM Zaskia Mecca.....	24
Gambar 2. 3 Produk hijab ZM Zaskia Mecca.....	25
Gambar 2. 4 Produk pakaian anak ZM Zaskia Mecca.....	25
Gambar 2. 5 Produk aksesoris ZM Zaskia Mecca.....	27
Gambar 2. 6 Produk Mukena ZM Zaskia Mecca.....	27
Gambar 2. 7 Aksara Bali, Bengkulu, Jawa dan Pallawa.....	28
Gambar 2. 8 Alkisah edisi Timun Mas dan Malin Kundang.....	29
Gambar 2. 9 Jelita Indonesia edisi Rempah Maluku, Adonara, Geopark Belitung dan Derawan.....	29
Gambar 2. 10 Romansa Khatulistiwa edisi Bunga Kadupul, Simpur, Nagasari dan Bunga Wijayakusuma.....	29
Gambar 2. 11 Teman Serumpun edisi Malaysia, Filipina dan Kamboja.....	30
Gambar 2. 12 Raya Collection edisi Binar Samudera, Laos, Monogram dan Senandung Alam.....	30
Gambar 2. 13 <i>Platform E-commerce</i> ZM Zaskia Mecca.....	31

Gambar 4. 1 Presentase Sub Indikator Kualitas Produk dan Harga Produk ZM Zaskia Mecca.....	58
Gambar 4. 2 Presentase Perbandingan Kualitas Produk dan Harga Produk ZM Zaskia Mecca.....	59

Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk ZM Zaskia Mecca

Ester Nadia Yuliana

**Dosen Pembimbing : Dra. Vivi Radiona S.P., M.Pd. dan Dr. phil. Yeni
Sesnawati,. M.T.**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan harga produk ZM Zaskia Mecca. Penelitian ini menggunakan indikator kepuasan konsumen, yaitu: kenyamanan, ketahanan, model/desain, kualitas bahan, dan kesesuaian harga dengan kualitas. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Data dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan konsumen terhadap produk ZM Zaskia Mecca berada dalam kategori “memuaskan” dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,16 dari 4,00. Indikator dengan skor tertinggi adalah kenyamanan, sedangkan indikator dengan skor terendah adalah ketahanan. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun konsumen merasa puas, terdapat aspek tertentu, khususnya ketahanan produk, yang masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Produk *Fashion*, ZM Zaskia Mecca, Desain, Kualitas Bahan, Harga

Intelligentia - Dignitas

BAB III.....	36
METODE PENELITIAN	36
3. 1 Tujuan Operasional Penelitian	36
3. 2 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3. 4 Variabel Penelitian.....	36
3. 5 Populasi dan Sampel	37
3.5.1 Populasi	37
3.5.2 Sampel.....	37
3. 6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6. 1 Instrumen Variabel.....	39
3. 7 Uji Validitas	41
3. 8 Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Deskripsi Data.....	43
4.1.1 Deskripsi Umum Responden.....	43
4.1.2 Analisis Deskriptif Kategori Jawaban Responden	45
4.2 Hasil Uji Validitas.....	46
4.3 Data Hasil Penelitian.....	47
4.3.1 Indikator Kualitas Produk	47
4.3.2 Indikator Harga	55
4.3.3 Indikator Kepuasan Konsumen (Kualitas Produk dan Harga) ..	57
4.3.4 Hasil Kepuasan Konsumen Produk ZM Zaskia Mecca	59
4.4 Pembahasan Penelitian.....	60
BAB V.....	62
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	62

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1. 6 Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.2 Produk	12
2. 1 Penelitian yang relevan	32
2. 2 Kerangka Berpikir.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Keterangan produk atasan ZM Zaskia Mecca.....	23
Tabel 2. 2 Keterangan produk dress ZM Zaskia Mecca.	24
Tabel 2. 3 Keterangan produk hijab ZM Zaskia Mecca.....	25
Tabel 2. 4 Keterangan produk pakaian anak hijab ZM Zaskia Mecca.....	26
Tabel 2. 5 Keterangan produk aksesoris ZM Zaskia Mecca.	27
Tabel 2. 6 Keterangan produk mukena ZM Zaskia Mecca.	28
Tabel 3. 1 Kisi-kisi instrumen.....	39
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Likert.....	41
Tabel 4. 1 Daftar Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 2 Daftar Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	44
Tabel 4. 3 Daftar Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Produk ZM	45
Tabel 4. 4 Daftar Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Produk ZM	46
Tabel 4. 5 Sub Indikator Kenyamanan Produk ZM Zaskia Mecca.....	47
Tabel 4. 6 Sub Indikator Ketahanan Produk ZM Zaskia Mecca.....	49
Tabel 4. 7 Sub Indikator Model/Desain Produk ZM Zaskia Mecca	52
Tabel 4. 8 Sub Indikator Kualitas Produk (Kualitas Bahan) Produk ZM Zaskia Mecca	53
Tabel 4. 9 Sub Indikator Harga (Kesesuaian Harga dengan Kualitas) Produk ZM Zaskia Mecca.....	55

5. 1	Kesimpulan	62
5. 2	Implikasi.....	62
5. 3	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN.....		66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		91



Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, serta penyertaan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi dengan judul “ Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk ZM Zaskia Mecca” ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan pada pendidikan di Universitas Negeri Jakarta dengan program studi S1 Pendidikan Tata Busana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa doa, dukungan, bimbingan, serta nasihat dari berbagai pihak yang telah berperan selama proses penulisan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. Neneng Siti Silfi Ambarwati, S. Si., Apt., M. Si. selaku Dekan Fakultas Teknik, beserta jajarannya, atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama masa studi penulis.
2. Dr. phil. Yeni Sesnawati, M.T. selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Tata Busana Universitas Negeri Jakarta sekaligus dosen pembimbing 2 yaitu metodologi yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, memberikan waktu yang cukup banyak sehingga sangat membantu penulis untuk menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
3. Dra. Vivi Radiona S.P., M.Pd. selaku dosen pembimbing 1 yaitu materi yang telah mengarahkan, memberikan saran-saran serta membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
4. Kedua orang tua & saudara kandung saya yang tidak pernah berhenti untuk memberi dukungan semangat, bantuan dan doa agar penyusunan skripsi ini cepat terselesaikan.
5. Dosen dan Tata Usaha di Program Studi Pendidikan Tata Busana, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan.

6. Jajaran Guru Tata Busana dan seluruh kerabat di SMK Negeri 33 Jakarta yang selalu memberi pengertian dan dukungan semangat agar penyusunan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
7. Rekan dan sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang tidak pernah berhenti untuk memberi dukungan serta bersedia membantu penulis selama proses penyusunan skripsi ini dilakukan.

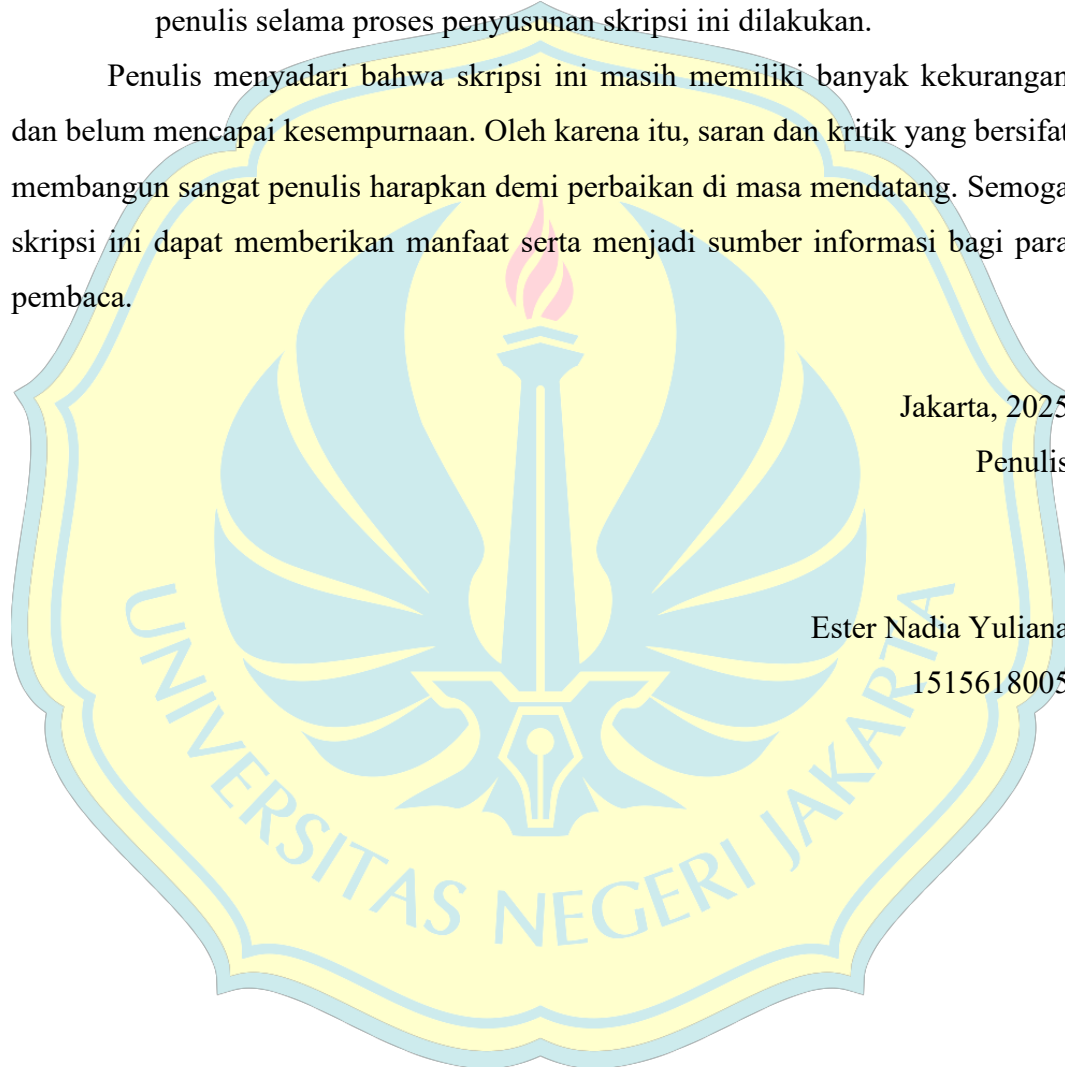
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi sumber informasi bagi para pembaca.

Jakarta, 2025

Penulis

Ester Nadia Yuliana

1515618005



Intelligentia - Dignitas

Consumer Satisfaction Level for ZM Zaskia Mecca Products

Ester Nadia Yuliana

*Supervisors : Dra. Vivi Radiona S.P., M.Pd. and Dr. phil. Yeni Sesnawati,
M.T.*

ABSTRACT

This study aims to determine the level of consumer satisfaction with the quality and price of ZM Zaskia Mecca products. This study uses consumer satisfaction indicators, namely: comfort, durability, model/design, material quality, and price suitability with quality. The research method used is descriptive quantitative with data collection through questionnaires distributed to 100 respondents. The data were analyzed using descriptive statistical. The results show that overall, consumer satisfaction with ZM Zaskia Mecca products falls into the “satisfactory” category, with an overall average score of 3.16 out of 4,00. The highest-rated indicator was comfort, while the lowest was durability. Based on these results, it can be concluded that although consumers are generally satisfied, there are aspects, particularly product durability, that need to be improved.

Keywords: *Consumer Satisfaction, Fashion Products, ZM Zaskia Mecca, Design, Fabric Quality, Price*

Intelligentia - Dignitas