

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WANITA PADA ZARA DI JAKARTA UTARA**

**Oleh :**

**Nama : Erlanni**

**Nim : 27110142**

**Skripsi**

**Diajukan sebagai salah satu syarat**

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi Manajemen**

**Konsentrasi Pemasaran**



**KWIK KIAN GIE**  
**SCHOOL OF BUSINESS**

d/h Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII)

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**OKTOBER 2017**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# PENGESAHAN

## PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ZARA DI JAKARTA UTARA

Diajukan oleh

Nama : Erlanni

Nim : 27110142

Jakarta, 11 Oktober 2017

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



(Lily Harjati, Ir., M.M.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2017



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## ABSTRAK

ERLANNI /27110142 /2017 / Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Zara Di Jakarta Utara / Dosen Pembimbing Ibu Lily Harjati,Ir., M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh begitu banyaknya produk fashion saat ini, dengan begitu banyaknya toko baju saat ini , tentu membuat konsumen sulit untuk memilih produknya dengan baik . Di dalam persaingan bisnis saat ini seorang pebisnis harus dapat menyadari bahwa kualitas produk dapat menjadi pertimbangan dalam penjualan. Dengan kualitas produk yang baik akan memberikan nilai lebih pada kepuasan konsumen.

Kualitas produk sendiri adalah suatu proses penilaian fungsi-fungsi penting yang dimiliki oleh suatu produk mengenai beberapa aspek seperti daya tahan tubuh, kemudahan dalam pemakaian produknya, dan atribut penting yang lainnya yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen. Kepuasan Pelanggan adalah sebagai sejauh mana kinerja suatu produk sesuai dengan harapan dari konsumen. Maka, apabila kinerja suatu produk sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan puas. Apabila kinerja suatu produk diatas harapan konsumen, maka konsumen akan menjadi sangat puas. Sebaliknya , apabila kinerja suatu produk dibawah harapan konsumen, maka konsumen akan menjadi kecewa.

Subyek penelitian adalah konsumen yang menggunakan produk dengan Teknik pengambilan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuisisioner sebanyak 150 responden. Alat ukur yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji beda, uji Cronba Alpha, Skala Likert, Uji Regresi.

Hasil akhir dari penelitian ini adalah analisis dari 150 kuisisioner yang disebarakan di Mall Kelapa Gading Jakarta Utara. Dan variabel kualitas produk kepuasan konsumen wanita yang membeli produk Zara

Kesimpulan menunjukan adanya pengaruh positif dan signifikan pada variabel kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

1. Dilarang menjual, menyebarkan atau melakukan tindakan lain yang merugikan Kwik Kian Gie tanpa izin IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak Cipta Milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



## ABSTRACT

ERLANI (27110142/2017 / Effect of Product Quality Customer Satisfaction At Zara in North Jakarta / Advisors Ms. Lily Harjati, Ir., M.M.

The background form of this research is by so many of fashion product available at this time. In this way of available products, certainly customers will only choose the products that was in great quality. In an increasingly tight business competition, marketers need to realize that the product quality can make customers consider before deciding to buy, especially women customers. When a products comes in great quality, it will increase the customer satisfaction.

Product quality is the ability of a product or service to consistently meet or exceed customer's Requirement. Customer's satisfaction is a term that measures how products and services supplied by company meet or surpass a customer's satisfaction. So, if the products exceed customer's requirement, customers will be satisfied. And if the products does not meet the customer's requirement. The customers will not be satisfied.

The subject of this research is the women customers who ever buy the products of Zara clothing line by using descriptive method. Data collection techniques used is to deploy as many as 150 questionnaire respodents. Measuring instruments used in this research is different test, alpha cronba, likert scale, regression, and Assumptions classic.

The end result of this study is an analysis of 150 questionnaires distributed in kelapa gading. North Jakarta, And variable product quality, women customer's satisfaction who buy the product of Zara.

The cocnclusion indicated the existence of a positive and significant impact on product quality and customer's satisfaction.



## KATA PENGANTAR

Penulis bersyukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmatNya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CLOTHING LINE ZARA KELAPA GADING JAKARTA UTARA”**. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat Program S-1 Jurusan Manajemen di Kwik Kian Gie School Of Business.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Lily Harjati,Ir., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pikiran beliau yang sangat berharga serta dengan penuh kesabaran mengarahkan, membina dan membimbing penulis dalam melakukan penyusunan skripsi ini .
2. Kedua orang tuaku, yang telah membesarkan , mendidik dan mendoakanku setiap saat. Juga kepada kakak- kakaku yang telah menyemangatiku selama ini.
3. Seluruh Dosen Kwik Kian Gie School Of Business yang telah membagikan ilmu yang berharga kepada penulis dari semester pertama sampai terselesaikannya skripsi ini.
4. Semua teman teman terutama Dewiana, Cherryl, Elisabeth yang senantiasaa memberikan dorongan, semangat, dan masukan kepada penulis hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh staf Kwik kian Gie School of business atas segala bantuan yang tidak mungkin penulis lupakan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.



Akhir kata penulis sangat berharap agar kelak skripsi ini dapat berguna bagi

para pembaca dan juga dapat digunakan sebagai bahan perbandingan sekaligus masukan- masukan bagi penulis skripsi selanjutnya.

Jakarta , februari 2017

Erlanni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



# DAFTAR ISI

© Hak cipta milik Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
 Tidak diperbolehkan untuk mengutip, mendistribusikan, atau menyalin sebagian atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Batasan Penelitian .....	5
E. Rumusan Masalah .....	6
F. Tujuan Penelitian .....	6
G. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
A. Landasan Teori	
a. Klasifikasi Produk Konsumen .....	7
b. Tingkat Produk.....	8
c. Produk Atribut.....	10
d. Kualitas Produk.....	11
e. Kepuasan Pelanggan.....	13
f. Kerangka Pemikiran.....	18



g. Hipotesis Penelitian.....18

**BAB III METODELOGI PENELITIAN**

A. Obyek Penelitian ..... 19  
B. Desain Penelitian..... 19  
C. Variabel Penelitian ..... 22  
D. Teknik Pengumpulan Data..... 25  
E. Teknik Pengambilan Sampel..... 27  
F. Teknik Analisis Data..... 28

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran umum Perusahaan..... 31  
B. Profile Responden..... 33  
C. Analisis kualitas produk..... 38  
D. Analisis deskriptif ..... 43  
E. Uji F..... 52  
F. Uji T..... 53  
G. Uji Regresi..... 54  
H. Rangkuman Hasil Penelitian..... 56

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 58  
B. Saran ..... 59

**DAFTAR PUSTAKA..... 60**

**LAMPIRAN..... 61**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4.2	Distribusi Usia Responden .....	34
Tabel 4.3	Distribusi Pendidikan Responden .....	35
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4.5	Distribusi Berdasarkan Pengeluaran .....	37
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Validitas Pada Variabel Bentuk.....	39
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Validitas Pada Variabel Fitur.....	39
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Pada Variabel Kualitas Kerja.....	40
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas Pada Variabel Kesan Kualitas.....	41
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Pada Variabel Desain.....	42
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Realibilitas.....	43
Tabel 4.12	Hasil Analisis deskriptif Variabel Bentuk.....	44
Tabel 4.13	Hasil Analisis deskriptif Variabel Fitur.....	45
Tabel 4.14	Hasil Analisis deskriptif Variabel Kualitas Kerja.....	47
Tabel 4.15	Hasil Analisis deskriptif Kesan Kualitas.....	48
Tabel 4.16	Hasil Analisis deskriptif Variabel Desain.....	50
Tabel 4.17	Hasil Analisis deskriptif Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 4.18	Uji F.....	52
Tabel 4.19	Uji T.....	53
Tabel 4.20	Uji Regresi.....	54

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)





## DAFTAR GAMBAR



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	18
------------	-------------------------	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.