



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PRODUK FASHION
UNIQLO
(STUDI DI JAKARTA)**

SKRIPSI

AGUS TRI WAHYUNI 1710111055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2021



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PRODUK FASHION
UNIQLO
(STUDI DI JAKARTA)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

AGUS TRI WAHYUNI 1710111055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip
mupun yang dirujuk telah dinyatakan benar,

Nama : Agus Tri Wahyuni

Nim : 1710111055

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan
pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai
dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 1 Juli 2021

Yang menyatakan,



(Agus Tri Wahyuni)

PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agus Tri Wahyuni
Nim : 1710111055
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Hak bebas Royalti (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul

“Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Fashion UNIQLO (Studi di Jakarta)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasi Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 1 Juli 2021
Yang Menyatakan,


(Agus Tri Wahyuni)

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PRODUK FASHION
UNIQLO
(STUDI DI JAKARTA)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

AGUS TRI WAHYUNI 1710111055

Telah dipertahankan di depan TM Penguji pada tanggal:

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M

Ketua Penguji



Dra. Pusporini MM

Penguji I



Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Wahyudi, S.E., M.M

Ketua Program Studi Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 12 Juli 2021

Analysis Fashion Product Customer Satisfaction Of UNIQLO

By Agus Tri Wahyuni

ABSTRAK

One of the fast growing multinational companies is UNIQLO. The development of its business can be seen from the growth rate of income and consumers. However, currently there is a problem with customer satisfaction for UNIQLO fashion products, namely the provision of 1 star which is aimed at evaluating UNIQLO fashion products on the UNIQLO website account. So that the formulation of the problem determined is whether product quality, brand image and service quality affect customer satisfaction. The purpose of this study is to prove and analyze the effect of product quality, brand image and service quality on customer satisfaction of UNIQLO fashion products in the Jakarta area. The type of data used is quantitative data type with the population being UNIQLO fashion product consumers in the Jakarta area. With a sample of 100 UNIQLO fashion product consumers who have bought and used UNIQLO fashion products. The method used is purposive sampling. Data was collected through the distribution of questionnaires. The analysis technique uses Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 3.0 software. The results obtained show the results that: (1) Product quality has no effect and is not significant on customer satisfaction. (2) Brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction. (3) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *product quality, brand image, service quality, customer satisfaction*

Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Fashion UNIQLO

Oleh Agus Tri Wahyuni

ABSTRAK

Salah satu perusahaan multinasional yang berkembang pesat yaitu UNIQLO. Perkembangan usahanya dapat dilihat dari laju pertumbuhan pendapatan dan konsumennya. Namun saat ini terjadi masalah pada kepuasan pelanggan produk fashion UNIQLO, yaitu adanya pemberian bintang 1 yang ditujukan dengan penilaian produk fashion UNIQLO di akun website UNIQLO. Sehingga rumusan masalah yang ditetapkan yaitu apakah kualitas produk, citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas produk, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan produk fashion UNIQLO di wilayah Jakarta. Jenis data yang digunakan ialah jenis data kuantitatif dengan populasi ialah konsumen produk fashion UNIQLO di wilayah Jakarta. Dengan sampel sebanyak 100 konsumen produk fashion UNIQLO yang pernah membeli dan menggunakan produk fashion UNIQLO. Metode yang digunakan ialah *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan software SmartPLS 3.0. Hasil yang didapatkan menunjukkan hasil bahwa (1) Kualitas produk tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas produk, citra merek, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021

Hari ini Senin, tanggal 12 Juli 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Agus Tri Wahyuni

NIM : 1710111055




Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Fashion Uniqlo (Studi Di Jakarta)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus* / *Tidak Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M	Ketua Penguji	
2	Dra. Pusporini MM	Penguji I	
3	Dr. Alfatih S Manggabarani, SE, M.Si	Penguji II **)	

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 12 Juli 2021
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kepala Program Studi
Manajemen Program Studi



Wahyudi, S.E., MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga usulan penelitian ini berhasil di selesaikan dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Fashion UNIQLO”**. Dengan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan Bapak Wahyudi S.E., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Kemudian ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Dr. Alfatih S Manggabarani, M.Si dan Ibu Lina Ariyani, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat untuk penelitian saya.

Disamping itu, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Sunarman dan Ibu Satirah selaku orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materil, serta tidak lupa juga kepada Ari Kusmirah, Eka Sunarti sebagai kakak kandung penulis dan rekan-rekan yaitu Hera Maysaroh, Erina Oktaviani, Arum Nurfajriani, Apri Nurngaini, Wera Listina kemudian rekan-rekan Jalan Kaki yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis serta membantu dalam menyelesaikan usulan penelitian skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik di masa yang akan datang.

Jakarta, 12 Juli 2021

Agus Tri Wahyuni

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian	9
I.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	10
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Pemasaran	17
2.2.2 Perilaku Konsumen	18
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	18
2.2.4 Kualitas Produk.....	21
2.2.5 Citra Merek	23

2.2.6	Kualitas Pelayanan	25
2.3	Model Penelitian	27
2.3.1	Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.3.2	Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.3	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.4	Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.1.1	Definisi Operasional.....	30
3.1.2	Pengukuran Variabel.....	31
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	32
3.2.1	Populasi	32
3.2.2	Sampel.....	32
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3.1	Jenis Data	34
3.3.2	Sumber Data.....	34
3.3.3	Pengumpulan Data	34
3.4	Teknik Analisis Data.....	36
3.4.1	Analisis Deskriptif	37
3.4.2	Analisis Inferensial.....	37
3.5	Uji Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.2	Deskripsi Data Responden	46
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis.....	47
4.3.1	Analisis Deskriptif	47
4.3.2	Analisis Inferensial.....	50
4.4	Pembahasan.....	61

4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.4.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.5	Keterbatasan Penelitian.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		67
5.1	Simpulan	67
5.2	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA		69
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Most Valueable Apparel Brands</i>	3
Tabel 2. Jumlah Gerai Fashion di Indonesia dan Jakarta.....	6
Tabel 3. Matriks Penelitian Sebelumnya	16
Tabel 4. Pengukuran Variabel.....	31
Tabel 5. Skala Likert.....	35
Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen.....	35
Tabel 7. <i>Guidelines for Identifying Significance Factor Loading</i>	37
Tabel 8. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	41
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 12. <i>Outer Loading Factor</i> Variabel Kualitas Produk	48
Tabel 13. <i>Outer Loading Factor</i> Variabel Citra Merek.....	48
Tabel 14. <i>Outer Loading Factor</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 15. <i>Outer Loading Factor</i> Variabel Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 16. <i>Convergent Validity</i> Melalui <i>Output Outer Loading</i>	52
Tabel 17. <i>Discriminant Validity</i> Melalui <i>Output Fornell-Lacker Criterium</i>	53
Tabel 18. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	53
Tabel 19. <i>Cross Loading Output PLS</i>	54
Tabel 20. <i>Cross Loading Output PLS</i> setelah Re-estimasi	55
Tabel 21. Nilai VIF Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 22. Uji Reliabilitas	57
Tabel 23. <i>Outer Weight</i>	58
Tabel 24. Nilai <i>R-square</i>	58
Tabel 25. Hasil Uji Statistik t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Data Perbandingan Pembelian Online dan Offline Berdasarkan Kategori Produk	2
Gambar 2. Penjualan ritel tahun ke tahun	4
Gambar 3. Penilaian Produk UNIQLO	5
Gambar 4. Model Penelitian	29
Gambar 5. Tahapan PLS	38
Gambar 6. Logo UNIQLO	44
Gambar 7. <i>Outer Model</i>	51
Gambar 8. <i>Inner Model</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Data Kuesioner 100 Responden

Lampiran 4 Hasil Deskripsi Data Responden

Lampiran 5 Hasil Deskripsi Data Penelitian

Lampiran 6 Hasil *Output Outer* Model Penelitian

Lampiran 7 Hasil *Output Inner* Model Penelitian

Lampiran 8 Hasil *Output Model PLS*

Lampiran 9 T Tabel

Lampiran 10 Bukti Sebar Kuesioner