

**“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN
PEMBELIAN PRODUK FASHION ONLINE PADA MEDIA SOSIAL
(INSTAGRAM)”**



SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Persyaratan untuk
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

KINANTI GALUH POERNAMASARI

B 100 130 125

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN
PEMBELIAN PRODUK FASHION ONLINE PADA MEDIA SOSIAL”**

Yang disusun oleh :

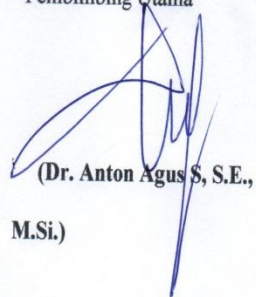
KINANTI GALUH POERNAMASARI

B 100 130 125

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima

Surakarta, 10 Februari 2017

Pembimbing Utama




(Dr. Anton Agus S. S.E.,
M.Si.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. H. Triyono, SE, M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **KINANTI GALUH POERNAMASARI**

NIRM : **B 100 130 125**

Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**

Judul Skripsi: **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM
...MELAKUKAN PEMBELIAN PRODUK FASHION
...ONLINE PADA MEDIA SOSIAL (INSTAGRAM).....**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan gelar atau ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 10 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

KINANTI GALUH POERNAMASARI

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan.

(terjemahan QS. Al Insyirah : 6)

Apabila di dalam diri seseorang masih ada rasa malu dan takut untuk berbuat suatu kebaikan, maka jaminan orang tersebut adalah tidak akan bertemunya ia dengan kemajuan selangkahpun

(Ir. Soekarno)

Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada hasil. Berusaha dengan keras adalah kemenangan yang hakiki

(Mahatma Gandhi)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat-Nya yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini ku persembahkan untuk:

1. Bapak Putut Wijaya Murti dan Ibu Prapti Puji Waryanti, kedua orang tuaku yang telah memberi motivasi dan dukungan serta do'a yang selalu mengiringi di setiap langkahku dan kasih sayang yang tak terhingga.
2. Kakakku tercinta Swastika Galuh Wijayanti yang selalu memberi semangat dan dukungan.
3. Teman-teman kampus dan sahabat Nuril, Deppy, Sella, Salis, Vitry, Marta, Vale, Wika, Fauzan yang selalu memberi motivasi dan menjadi teman berbagi.
4. Teman-teman rumah Nicho, Evrillia, Tyas, Ahmad, Anggak, Ragil, Brian yang selalu memberi semangat

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN PRODUK FASHION ONLINE PADA MEDIA SOSIAL”**

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Bapak Dr. H. Triyono, S.E, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE.,M.Si., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus pembimbing skripsi. Terimakasih atas segala dukungan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
3. Bapak Farid Wajdi, Drs., M.M, Ph.D. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, nasehat serta pengarahan kepada penulis.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu.

5. Kedua orang tuaku Bapak Putut Wijaya Murti dan Ibu Prapti Puji Waryanti, terimakasih atas kesabarannya, do'a restu dan kasih sayangnya kepadaku.
6. Kakakku Swastika Galuh Wijayanti terimakasih telah memberikan semangat dan kasih sayangnya.
7. Sahabat-sahabat seperjuangan Nuril, Deppy, Sella, Salis, Vitry, Marta, Vale, Wika, Fauzan dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih atas segala waktu, perhatian dan bantuan.
8. Teman-teman rumah Nicho, Evrillia, Tyas, Achmad, Anggak, Ragil, Brian
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 10 Februari 2017

Penulis

Kinanti Galuh Poernamasari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan teori	6
B. Penelitian Terdahulu	12
C. Kerangka Pemikiran.....	15
D. Hipotesis.....	16

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	16
B. Definisi Operasional Variabel.....	18
C. Uji Instrumen Data.....	19
D. Metode Analisis Data.....	21
E. Analisis Data	22

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	29
B. Statistik Deskriptif	32
C. Karakteristik Responden	33
D. Hasil Analisis Data.....	34
E. Pembahasan.....	46

BAB V Penutup

A. Kesimpulan	49
B. Keterbatasan Penelitian.....	50
C. Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Jenjang Pendidikan	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Ketersediaan Informasi.....	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	36
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4.12 Uji Heterokedastisitas	39
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	40
Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi R^2	41
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	42
Tabel 4.16 Uji Hipotesis (uji t).....	43

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi harga, kualitas layanan dan ketersediaan informasi terhadap kepuasan konsumen pada *Adorable Project* 2016. Teknik yang di gunakan untuk pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi harga, kualitas layanan dan ketesediaan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : *Adorable Project*, Persepsi harga, Kualitas layanan, Ketersediaan informasi.

ABSTRACT

This study aims to measure the perception of price, quality of service and availability of information on consumer satisfaction on Project Adorable 2016. Teknik that is used for sampling is purposive sampling. The samples used were 100 respondents. The analysis used in this study using a multiple linear regression SPSS. Teknik data retrieval program that is used is the questionnaire. The results of this study showed that perceptions of price, quality of service and information ketesediaan significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Adorable Project, perception of price, quality of service, availability information.