

Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja Kualitas Produk pada *Brand Fast Fashion* Uniqlo (Dengan Metode IPA Analysis)

TUGAS AKHIR



ELFIRA AYU DWIYAN

1171001068

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2024**

Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja Kualitas Produk pada *Brand Fast Fashion* Uniqlo (Dengan Metode IPA Analysis)

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



ELFIRA AYU DWIYAN

1171001068


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Elfira Ayu Dwiyan

NIM : 1171001068

Tanda Tangan : 

Tanggal : 28 Agustus 2024

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Elfira Ayu Dwiyan

NIM : 1171001068

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja Kualitas Produk pada *Brand Fast Fashion* Uniqlo (Dengan Metode IPA Analysis)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dominica A. Widyastuti, SE. MM



Penguji 1 : Prof. Dr. Dudi Rudianto, S.E., M.Si. ()



Penguji 2 : Ir. Imbang Jaya Mangkuto, MBA, MSi ()



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Agustus 2024

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang sudah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini sesuai pada waktunya dengan judul “Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja Kualitas Produk pada *Brand Fast Fashion* Uniqlo (dengan Metode IPA Analysis)”.

Penulisan Tugas Akhir ini dilaksanakan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak, sejak awal perkuliahan hingga pada penyusunan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini, dengan penuh kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu peneliti selama pelaksanaan Tugas Akhir, diantaranya :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kepada kedua orangtua saya tercinta yaitu Papa dan Mama, kemudian kakak dan adik saya yaitu Abang Frizky, Gusti Bela, dan Adik Toriq yang senantiasa memberikan dukungan penuh, doa, serta selalu ada disisi saya memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dominica A. Widyastuti, S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam memberikan ilmu, arahan, saran, dan bimbingan yang sangat bermanfaat selama penyusunan dan penyempurnaan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Prof. Dr. Dudi Rudianto, S.E. , M.Si. selaku dosen penguji 1 dan Bapak Ir. Imbang Jaya Mangkuto, MBA, M.Si. selaku dosen penguji 2 yang sudah berkontribusi memberikan kritik dan saran untuk perbaikan Tugas Akhir saya.
5. Para Dosen Prodi Manajemen yang telah memberikan Ilmu selama penulis menempuh Pendidikan di Universitas Bakrie.
6. Sahabat-sahabat saya yaitu Alia Zahra Nabila, Riska Nadia, Siti Zulfah, Tiara Aulia, Sheptyn Nugroho, Echa Sagita, Adira Aurellia, Raisa Adabina, Nada Mayanti, Tasha Aulia, Yussi Yogiana, Dhinda Karelina, dan Dhea Yolandra yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan

Tugas Akhir serta menghibur dan menyemangati saya ketika mengalami kesulitan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

7. Kepada Dinda Tyanika, Dhana Sopa, dan Yoga Tiara Putra sahabat-sahabat saya yang telah memberi dukungan dan menjadi tempat keluh kesah saya selama masa perkuliahan di Universitas Bakrie serta memberikan motivasi dan saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Kepada Kak Fany, Mba Amel, Kak Dini, Kak Widya, dan teman-teman Kantor saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Kepada orang-orang yang telah merendahkan serta menyakiti hati saya, menjadikan cambukan dan acuan bagi saya untuk terus berkembang dan menjadi pribadi yang lebih baik lagi salah satunya dengan menyelesaikan Tugas Akhir ini. Proses yang cukup menguras tenaga, pikiran, dan juga mental serta kesulitan membagi fokus dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini menjadikan saya pribadi yang lebih kuat dan dengan kesulitan yang ada pada akhirnya saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
10. Kepada semua pihak terkait yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, yang telah mendukung dan membantu saya dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan belum dikatakan sempurna dalam hal analisis, penjelasan, maupun pengkajian materi. Dalam kekurangan yang ada, penulis berharap penelitian ini dapat berguna bagi banyak pihak di masa yang akan datang.

Jakarta, 28 Agustus 2024



Elfira Ayu Dwiyan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elfira Ayu Dwiyan
NIM : 1171001068
Program studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja Kualitas Produk pada *Brand Fast Fashion* Uniqlo (Dengan Metode IPA Analysis)”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak Menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 28 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Elfira Ayu Dwiyan

ANALISIS TINGKAT HARAPAN DAN KINERJA KUALITAS PRODUK PADA BRAND FAST FASHION UNIQLO (DENGAN METODE IPA ANALYSIS)

Elfira Ayu Dwiyan

ABSTRAK

Zaman sekarang, maraknya perdagangan bebas di industri *fashion* berdampak signifikan terhadap pola konsumsi masyarakat yang semakin berkembang, yang pada akhirnya membentuk perilaku konsumen terhadap produk *fashion*. Beberapa produsen ataupun retail yang menjual produk *fashion* tentunya akan mengikuti *trend* yang ada dikarenakan beragamnya gaya/model *fashion* yang terus berubah sehingga produksi terus dilakukan. Dengan berkembangnya isu fast *fashion* ini menyebabkan banyak sekali produk *fashion* yang menggunakan bahan dengan kualitas dibawah standar. Kualitas merupakan isu yang menonjol di banyak perusahaan, produk yang di produksi diharapkan sesuai dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Tingkat Harapan dan Kinerja Kualitas Produk pada Brand Fast Fashion Uniqlo (dengan Metode Ipa Analysis). Penelitian ini berupa penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode IPA Analysis. Dimana penulis menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang sudah pernah berbelanja di Uniqlo yang berjumlah 103 orang dan juga melakukan wawancara kepada konsumen loyal Uniqlo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan juga kinerja kualitas produk fast *fashion* Uniqlo. Beberapa dimensi tingkat kinerja dari kualitas produk Uniqlo masih belum maksimal karena separuh atribut belum sejalan dengan ekspektasi konsumen. Maka perlu adanya perbaikan dari pihak Uniqlo dalam segi Kualitas Produknya agar harapan konsumen dapat terpenuhi. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi Uniqlo untuk terus memperbaiki kualitas produknya, agar dapat terus berkembang dan menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Kata kunci : Kualitas Produk, Metode IPA Analysis, Harapan Konsumen, Kinerja Kualitas Produk

**ANALYSIS OF EXPECTATION LEVEL AND QUALITY PERFORMANCE OF
PRODUCTS IN THE FAST FASHION BRAND UNIQLO
(USING IPA ANALYSIS METHOD)**

Elfira Ayu Dwiyan

ABSTRACT

Nowadays, the increase in free trade in the fashion industry has significant effects on the evolving consumption patterns of society, ultimately shaping consumer behavior towards fashion products. Some fashion manufacturers or retailers will follow trends as the diverse styles and fashion models are constantly changing, leading to ongoing production. The rise of fast fashion has led to a proliferation of fashion products made with substandard materials. Quality is a prominent issue in many companies, with products being expected to meet consumer needs when they are produced. The purpose of this study is to examine the relationship between Expectation Levels and Quality Performance of Products in The Fast Fashion brand Uniqlo (Using IPA Analysis Method). This study involves a descriptive quantitative research using the IPA Analysis method. The author distributed questionnaires to 103 customers who had previously shopped at Uniqlo and also conducted interviews with loyal Uniqlo customers. The research findings indicate a discrepancy between consumer expectations and the quality performance of Uniqlo's fast fashion products. Several aspects of Uniqlo's product quality performance are not yet optimal as half of the attributes do not align with consumer expectations. It is necessary for Uniqlo to make improvements in the quality of its products so that consumer expectations can be met. This study provides an important contribution to Uniqlo in enhancing the quality of its products, enabling it to continue to grow and improve in the future.

Keywords : Product Quality, IPA Analysis Method, Consumer Expectations, Product Quality Performance.

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------------|
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | <i>i</i> |
| HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR | <i>ii</i> |
| KATA PENGANTAR | <i>iii</i> |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | <i>v</i> |
| ABSTRAK | <i>vi</i> |
| DAFTAR ISI | <i>viii</i> |
| DAFTAR GAMBAR | <i>ix</i> |
| DAFTAR TABEL | <i>ix</i> |
| BAB I PENDAHULUAN | <i>1</i> |
| 1.1 Latar Belakang | <i>1</i> |
| 1.2 Identifikasi Masalah | <i>7</i> |
| 1.3 Rumusan Masalah | <i>7</i> |
| 1.4 Batasan Masalah | <i>7</i> |
| 1.5 Tujuan Penelitian | <i>8</i> |
| 1.6 Manfaat Penelitian | <i>8</i> |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | <i>10</i> |
| 2.1 Landasan Teori | <i>10</i> |
| 2.1.1 Fast Fashion | <i>10</i> |
| 2.1.2 Kualitas Produk..... | <i>15</i> |
| 2.1.3 Kepuasan Konsumen | <i>19</i> |
| 2.2 Kerangka berpikir | <i>22</i> |
| BAB III METODE PENELITIAN | <i>23</i> |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian | <i>23</i> |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data | <i>23</i> |
| 3.2.1 Jenis dan Sumber Data | <i>23</i> |
| 3.3 Populasi dan Sampel | <i>23</i> |
| 3.3.1 Populasi | <i>23</i> |
| 3.3.2 Sampel | <i>24</i> |
| 3.4 Variable Operasional | <i>26</i> |
| 3.4.1 Instrumen Penelitian..... | <i>27</i> |
| 3.4.2 Uji Validitas dan Reabilitas | <i>31</i> |
| 3.5 Metode Analisis Data | <i>32</i> |
| 3.5.1 Metode IPA (Importance Performance Analysis)..... | <i>33</i> |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | <i>36</i> |
| 4.1 Sejarah Perusahaan | <i>36</i> |
| 4.2 Analisis Data | <i>37</i> |

| | |
|---|-----------|
| 4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 37 |
| 4.2.2 Analisis Karakteristik Responden | 40 |
| 4.2.3 Tabulasi Silang (<i>Cross Tabulation</i>) dari Karakteristik Responden..... | 42 |
| 4.2.4 Analisis Metode IPA (Importance Performance Analysis) | 43 |
| 4.2.5 Pembahasan..... | 52 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 61 |
| 5.1 Kesimpulan | 61 |
| 5.2 Saran | 62 |
| Daftar Pustaka..... | 64 |
| LAMPIRAN | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Is Uniqlo Ethical, Sustainable, or Fast Fashion? | 5 |
| Gambar 1.2 Product price list of 3 famous fashion brands | 6 |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir..... | 22 |
| Gambar 3.1 Diagram Kartesius..... | 35 |
| Gambar 4.1 Hasil diagram Kartesius..... | 49 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Skala Likert | 25 |
| Tabel 3.2 Instrumen Penelitian | 31 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas | 38 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas..... | 39 |
| Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden | 40 |
| Tabel 4.4 Umur Responden | 41 |
| Tabel 4.5 Jumlah Produk Uniqlo yang Dimiliki | 42 |
| Tabel 4.6 <i>Cross Tabulation</i> Jenis Kelamin X Jumlah Produk..... | 42 |
| Tabel 4.7 <i>Cross Tabulation</i> Umur X Jumlah Produk | 43 |
| Tabel 4.8 Tingkat Kesesuaian..... | 44 |