

ABSTRAK
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PRODUK PEWARNA RAMBUT MERK WELLA

(Studi Kasus pada Yeno & Art Salon Jln. Cenderawasih 36 Demangan Yogyakarta)

CICILIA NOVITA W
UNIVERSITAS SANATA DHARMA YOGYAKARTA
2006

Penelitian ini dilakukan di Yeno & Art Salon yang beralamatkan di Jln. Cenderawasih 36 Demangan Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui karakteristik konsumen yang menggunakan produk pewarna rambut merk Wella pada Yeno & Art Salon, 2) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan produk pewarna rambut merk Wella pada Yeno & Art Salon.

Teknik analisis data yang digunakan adalah, 1) analisis persentase untuk mengetahui karakteristik konsumen yang menggunakan produk pewarna rambut merk Wella, 2) analisis indeks kepuasan pelanggan (IKP) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan produk pewarna rambut merk Wella.

Berdasarkan hasil analisis persentase diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin wanita, berumur antara 21 – 25 tahun, pekerjaannya adalah mahasiswa/pelajar dan berpenghasilan/uang saku antara Rp. 500.000,- - Rp. 750.000,- per bulan. Dari hasil analisis indeks kepuasan pelanggan diketahui bahwa konsumen kurang puas terhadap atribut harga dan atribut kualitas produk pewarna rambut merk Wella, namun terhadap atribut warna yang dihasilkannya konsumen telah menyatakan puas.

ABSTRACT
ANALYSIS ON CONSUMER'S SATISFACTION LEVEL ON
WELLA COLORED HAIR PRODUCT

(A study case in Yeno & art salon, 36 Jalan Cenderawasih Demangan Yogyakarta)

CICILIA NOVITA W
SANATA DHARMA UNIVERSITY YOGYAKARTA
2006

The research was done in *Yeno & Art Salon* which was located at 36 *Jalan Cenderawasih Demangan Yogyakarta*. The purposes of the research are 1) to know the customer's characteristics that used *Wella* colored hair product in *Yeno & Art salon*. 2) to know the level of customer's satisfaction on the product.

The techniques used in analyzing the data were, 1) percentage analysis to know customer's characteristics that used *Wella* colored hair product, 2) customer's satisfaction index (**IKP**) to know the level of customer's satisfaction on the product.

Based on the percentage analysis, most of the respondents were female, aged 21 – 25. They were students whose income around Rp.500.000 – Rp.750.000 a month. The customer's satisfaction index showed that the customers were not really satisfied with the attribute of price and quality of the product, but they were satisfied with the result of the attribute of color hair.