

ABSTRAK

PENGARUH *PHYSICAL APPEARANCE*, *STEREOTYPE*, *FIRST IMPRESSIONS*, DAN *JUMPING TO CONCLUSIONS* SEBAGAI PEMBENTUK PERSEPSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Studi kasus: Para konsumen yang memakai produk kecantikan Pond's di daerah Kelurahan Caturtunggal

Cornelia Dwi Yanti Nugra Heni
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2009

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) apakah *Physical Appearance* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen (2) Apakah *Stereotype* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen (3) *First Impressions* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen (4) *Jumping to Conclusions* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen (5) apakah, *Physical Appearance*, *Stereotype*, *First Impressions*, dan *Jumping to Conclusions* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan teknik Kuesioner. Sampel sebanyak 100 responden wanita yang menggunakan produk pond's. Variabel penelitiannya adalah , *Physical Appearance*, *Stereotype*, *First Impressions*, dan *Jumping to Conclusions*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji F dan uji t.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut: (1) secara simultan *Physical Appearance*, *Stereotype*, *First Impressions*, dan *Jumping to Conclusions* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (2) secara parsial *Physical Appearance* dan *First Impressions* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, sedangkan *Stereotype* dan *Jumping to Conclusions* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

ABSTRACT

INFLUENCE OF PHYSICAL APPEARANCE, STEREOTYPE, FIRST IMPRESSIONS, AND JUMPING TO CONCLUSIONS ON CONSUMER SATISFACTION

A Case study: Consumers of Pond 's in District Caturtunggal

Cornelia Dwi Yanti Nugra Heni
Dharma Sanata
Yogyakarta
2009

This study aimed to know (1) Physical Appearance is influence on consumer satisfaction (2) stereotype on customer satisfaction (3) First Impressions influence on consumer satisfaction (4) Jumping to Conclusions influence on consumer satisfaction.

This research is a case study. Sampling technique used was purposive sampling technique. Data were collected using questionnaire. Samples of 100 female respondents were uses the product.

Data analysis technique was multiple linear regression analysis, results showed that: (1) Physical Appearance, stereotype, First Impressions, and Jumping to Conclusions positively influenced consumer satisfaction (2) Partially Physical Appearance and First Impressions positively influenced consumer satisfaction, while Stereotype and Jumping to Conclusions had no positive effects on consumer satisfaction.