

ABSTRAK**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA NATURE
REPUBLIC ALOE VERA GEL DAN WARDAH ALOE VERA GEL**
(Studi Pada Mahasiswa Di Lima Universitas Swasta Yogyakarta)

Bernadeta Yulinda
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2020

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Bagaimana kepuasan konsumen yang menggunakan produk Nature Republic Aloe Vera Gel, 2) Bagaimana kepuasan konsumen yang menggunakan produk Wardah Aloe Vera Gel, 3) Perbedaan kepuasan antara konsumen yang menggunakan produk Nature Republic Aloe Vera Gel dan yang menggunakan produk Wardah Aloe Vera Gel. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel 100 responden dengan ketentuan 30 konsumen UII, 29 konsumen UAD, 15 konsumen UAJY, 14 konsumen UTY dan 12 konsumen UAY. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yang hasilnya berasal dari hasil Kenyataan dikurangi hasil Harapan data dan uji *Independent Sample T-test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Konsumen pengguna Nature Republic Aloe Vera Gel merasa sangat puas dengan kualitas produk pada Nature Republic Aloe Vera Gel, 2) Konsumen Wardah Aloe Vera Gel merasa sangat puas dengan kualitas produk pada Wardah Aloe Vera Gel, 3) Tidak terdapat perbedaan kepuasan antara konsumn Nature Republic Aloe Vera Gel dan konsumen Wardah Aloe Vera Gel.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Perbandingan Kepuasan Konsumen, Produk Kecantikan

ABSTRACT

**THE COMPARISON OF CUSTOMER SATISFACTION LEVELS IN
NATURE REPUBLIC ALOE VERA GEL AND WARDAH ALOE VERA
GEL**

(Study on Students at Five Private Universities in Yogyakarta)

Bernadeta Yulinda
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2020

This study aims to determine: 1) How is consumer satisfaction using Nature Republic Aloe Vera Gel products, 2) How is consumer satisfaction using Wardah Aloe Vera Gel products, 3) The differences between consumers' satisfaction who use Nature Republic Aloe Vera Gel products and those who use Wardah Aloe Vera Gel products. The sampling technique uses purposive sampling. This study used a sample of 100 respondents under the condition of 30 UII consumers, 29 UAD consumers, 15 UAJY consumers, 14 UTY consumers and 12 UAY consumers. The instrument testing technique used in this study is validity and reliability tests, whereas the data analysis technique used is the Customer Satisfaction Index (CSI), which results came from the subtraction of the Reality result from the Expectation result and the Independent Sample T-test. The results showed that: 1) The consumers who used Nature Republic Aloe Vera Gel feel very satisfied with the quality product of Nature Republic Aloe Vera Gel, 2) Wardah Aloe Vera Gel consumers are very satisfied with the quality product of Wardah Aloe Vera Gel, 3) There is no difference in satisfaction between consumers of Nature Republic Aloe Vera Gel and consumers of Wardah Aloe Vera Gel.

Keywords: Customer Satisfaction, Comparison of Consumer Satisfaction, Beauty Products