

ANALISIS HARAPAN DAN PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK KOSMETIK BEDAK WARDAH

(Studi pada mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Yogyakarta
yang menggunakan kosmetik Bedak merk Wardah)

Oleh :

Hervin Yuanditra

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas produk apa saja yang dipertimbangkan konsumen untuk memilih produk kosmetik bedak dan untuk mengetahui perbedaan harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas produk kosmetik bedak wardah. Hasil penelitian berdasarkan langkah-langkah analisis data menggunakan *Cochran Q Test* diketahui atribut yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih produk kosmetik bedak adalah : 1) Kandungan Bahan, 2) Harga, 3) Pilihan Warna, 4) Cocok Dengan Kulit, 5) Wangi/Aroma, 6) Jenis Bedak, 7) Keawetan/Daya Tahan Bedak, 8) Ringan di Kulit, 9) Bahan tidak Cepat Luntur, 10) Keandalan, 11) Kualitas. Hasil yang diperoleh dari analisis gap dan Uji beda t adalah tidak terdapat perbedaan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas produk kosmetik wardah, hal ini berarti sudah sesuai harapan-persepsi konsumen terhadap produk tersebut.

Kata kunci : Harapan, Persepsi, Kualitas Produk

Abstract : This study aims to determine what products the quality attributes that consumers consider to choose a powder cosmetic products and to know the expectations and perceptions of consumers on product quality cosmetic powder Wardah. The results based on a step-by-step analysis of the data using the Cochran Q test are known attributes that consumers consider in choosing a cosmetic product powder are: 1) The content of materials, 2) price, 3) Colour, 4) Compatible With Leather, 5) Fragrance / Aroma, 6) type Powder, 7) Durability / Endurance Powder, 8) Light on Skin, 9) Materials Quick no-fade, 10) Reliability, 11) Quality. The results of the gap analysis and test different t is no difference between expectations and consumers 'perception of the quality of cosmetic products Wardah, it means you've suitability expectations consumers' perceptions of the product.

Keywords: Expectations, Perceptions, Quality Product

