

ABSTRAK

Judul : **Perbedaan Kepuasan Konsumen Wanita dalam Menggunakan Produk Kosmetik Pewarna Bibir Lokal dengan Produk Kosmetik Pewarna Bibir Korea**
Nama : Ana Annisa
Pembimbing : Yanladila Yeltas Putra, S.Psi., M.A.

Penelitian ini didasarkan atas temuan-temuan yang menunjukkan banyaknya penggunaan kosmetik pewarna bibir lokal dan kosmetik pewarna bibir Korea di Indonesia terutama kawasan Sumatera Barat. Berdasarkan hasil wawancara dan survei awal pada beberapa konsumen, terdapat perbedaan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen saat menggunakan kedua produk pewarna bibir dari dua negara tersebut. Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk melihat perbedaan kepuasan konsumen yang menggunakan produk kosmetik pewarna bibir lokal dengan produk kosmetik pewarna bibir Korea.

Desain penelitian ini adalah kuantitatif komparatif, dengan populasi pada penelitian ini adalah wanita dewasa awal yang berada di provinsi Sumatera Barat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, jumlah subjek penelitian sebanyak 101 orang wanita dewasa awal yang menggunakan produk kosmetik pewarna bibir lokal dan produk kosmetik pewarna bibir Korea. Penelitian ini menggunakan skala kepuasan konsumen yang berjumlah 34 item yang dibuat berdasarkan aspek-aspek kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh Philip Kotler. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik *t-test*.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan kepuasan konsumen yang signifikan antara penggunaan produk kosmetik pewarna bibir lokal dengan produk kosmetik pewarna bibir Korea. Hal ini dapat dilihat dari perbedaan *mean* (101.55 > 91.86) dengan signifikansi $p=0.000$ ($p<0.05$). Artinya kepuasan konsumen yang menggunakan produk kosmetik pewarna bibir lokal lebih tinggi dari pada kepuasan konsumen yang menggunakan produk kosmetik pewarna bibir Korea.

Kata Kunci : Kepuasan konsumen, pewarna bibir lokal, pewarna bibir korea