

ABSTRAK

“PENGARUH KUALITAS PRODUK WARDAH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KABUPATEN KARAWANG”

Kosmetik saat ini menjadi kebutuhan manusia yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karenanya, kebutuhan konsumen akan produk kosmetik halal juga semakin meningkat seiring waktu. Produk yang dihasilkan oleh Wardah *Cosmetic* sangat beragam dan memiliki kandungan bahan-bahan alami dan aman untuk kulit. Selain itu, kualitas produknya dianggap baik, upaya Wardah selama ini untuk memberikan produk halal terbaik didukung oleh keinginan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Konsumen yang puas akan menjadi loyal terhadap perusahaan dan produk-produk yang dihasilkannya. Tujuan dari penelitian ini yakni guna mengetahui pengaruh kualitas produk Wardah terhadap kepuasan konsumen di Kabupaten Karawang. Penelitian ini memakai metode pendekatan kuantitatif dengan bentuk penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen produk wardah dengan sampel tidak diketahui menggunakan rumus Lemeslow sehingga diperoleh 100 responden. Skala kualitas produk memiliki 44 aitem dan skala kepuasan konsumen memiliki 18 aitem. Data dikumpulkan dengan metode skala *likert* dengan teknik pengambilan sampel yaitu *sampling kuota*. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan hasil $\text{sig } 0,117 < 0,05$ (H_a diterima dan H_0 ditolak) sehingga diperoleh persamaan regresi $Y = 215,908 - 0,395X$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,025 atau 2,5% yang artinya pengaruh kualitas produk Wardah terhadap kepuasan konsumen di Kabupaten Karawang sebanyak 2,5% dan sisanya di pengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kata Kunci: produk wardah, kualitas produk, kepuasan konsumen, produk halal

ABSTRACT

THE EFFECT OF WARDAH PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN KARAWANG DISTRICT

Cosmetics are now a human need that can not be separated in everyday life. Therefore, consumer demand for halal cosmetic products is also increasing over time. The products produced by Wardah Cosmetic are very diverse and contain natural ingredients and are safe for the skin. In addition, the quality of its products is considered good, Wardah's efforts to provide the best halal products are supported by the desire to meet customer satisfaction. Satisfied consumers will be loyal to the company and the products it produces. The purpose of this study is to determine the effect of Wardah's product quality on consumer satisfaction in Karawang Regency. This study uses a quantitative approach in the form of associative research. The population in this study were consumers of wardah products with unknown samples using the Lemeslow formula so that 100 respondents were obtained. The product quality scale has 44 items and the consumer satisfaction scale has 18 items. Data were collected using the Likert scale method with a sampling technique, namely quota sampling. Data analysis was carried out by simple linear regression analysis which showed the results of sig 0.117 < 0.05 (Ha was accepted and H0 was rejected) so that the regression equation $Y = 215.908 - 0.395X$ was obtained. The coefficient of determination (R square) is 0.025 or 2.5%, which means that the effect of Wardah's product quality on consumer satisfaction in Karawang Regency is 2.5% and the rest is influenced by other factors.

Keywords: wardah product, product quality, customer satisfaction, halal product