

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia kecantikan semakin berkembang dari waktu ke waktu, bukan hanya di Luar negeri namun juga di negara Indonesia ini, hal tersebut bukan lagi sekedar sebuah keinginan, namun sudah menjadi sebuah kebutuhan bagi setiap manusia. Yang pada akhirnya berdampak pada semakin meningkatnya pertumbuhan industri kosmetik dari tahun ke tahun.

Indonesia merupakan salah satu negara Asia yang beriklim tropis yang mana terdapat dua musim yang melanda, yaitu kemarau dan hujan ini menjadi salah satu faktor yang membuat masyarakat Indonesia memiliki warna kulit sawo matang dan memiliki tekstur kulit yang kering, kulit kering tersebut merupakan salah satu ciri kulit yang tidak sehat. Masyarakat Indonesia juga memiliki standarisasi kecantikan atau ketampanan seperti orang Asia, menurut masyarakat Indonesia jika seseorang ingin terlihat cantik atau tampan mereka harus memiliki kulit yang berwarna putih dan kulit yang sehat, Hal ini lah yang membuat masyarakat Indonesia tak hanya memperhatikan keindahan di wajah saja namun juga keindahan pada kulit tubuh.

Kementrian perindustrian mengumumkan pada tahun 2023 industri kosmetik di Indonesia tumbuh sebesar 21,9%, yakni dari 913 perusahaan di tahun 2022 menjadi 1.010 perusahaan. Dari berbagai produk yang dihasilkan oleh perusahaan kosmetik di Indonesia, segmen pasar terbesar didominasi segmen

perawatan diri (*personal care*) dengan volumen pasar sebesar USD3,18 miliar pada tahun 2022. Dan sejak 2018 hingga 2022, *personal care* dan kosmetik merupakan *top 3* penjualan di *market place* dengan nilai transaksi mencapai Rp. 13.287,4 triliun. Pertumbuhan tersebut didorong oleh permintaan pasar dalam negeri dan ekspor yang meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini sejalan dengan dengan tren yang berlaku di masyarakat, dimana produk perawatan tubuh mulai dijadikan kebutuhan utama. (Indonesia.go.id)

Perawatan tubuh merupakan salah satu produk dari FMCG (Fast-Moving Consumer Good) yaitu barang konsumen yang bergerak cepat sehingga menarik minat banyak sekali perusahaan dari Luar Negeri dengan merek-merek yang beragam untuk berkecimpung dan mengembangkan pasarnya di Indonesia.

Salah satu contoh perawatan tubuh yang sedang ramai diperbincangkan para pecinta perawatan tubuh adalah produk *Hand and Body Lotion* Vaseline. Vaseline merupakan salah satu merek produk perawatan tubuh yang diciptakan oleh Unilever perusahaan asal Inggris yang kini sudah mendirikan perusahaannya di Indonesia pada tanggal 5 Desember 1933, dengan memiliki tujuan untuk membantu memperbaiki kualitas kulit masyarakat Indonesia. (Unilever, n.d 2024)

Sebagai produk *Body Care* (perawatan kulit tubuh), Vaseline tentunya tak mau asal saja dalam memproduksi produk-produknya, mereka sangat teliti dan berhati-hati baik dalam pemilihan maupun hingga proses produksinya, dan pastinya dengan menggunakan bahan-bahan yang terbuat dari bahan alami. Selain itu untuk meyakinkan keamanan produknya, mereka juga telah mendaftarkannya pada BPOM (Badan Pengawas Obat dan Makanan).

Bagi masyarakat Indonesia produk *Hand and Body Lotion* Vaseline sudah lama terkenal dengan dipercaya kualitasnya yang nyata, sehingga menjadi pilihan terbaik konsumen untuk merawat keindahan kulit tubuh mereka. *Hand and Body Lotion* Vaseline juga menawarkan banyak sekali keunggulan-keunggulan dalam produk nya seperti dapat mencerahkan kulit, menjaga kelembapan kulit, merawat kulit yg rusak, memberi kelembutan pada kulit, melindungi kulit dari paparan sinar UV dan masih banyak lagi, sehingga para konsumen dapat memilih varian produk *Hand and Body Lotion* Vaseline sesuai dengan kebutuhan kulitnya, hal ini yang menjadi pilihan terbaik bagi konsumen dalam kategori *Hand and Body Lotion*. Pernyataan tersebut di dukung oleh data survei melalui *Top Brand index* kategori Lotion tangan dan tubuh Vaseline selalu memperoleh peringkat terbaik dalam lima tahun terakhir yaitu dari tahun 2019-2023 dengan predikat TOP.

Tabel 1.1 *Top Brand Index* Kategori *Hand and Body Lotion* (2019-2023)

Tahun	Merek	Top Brand Index(%)	
2023	Citra	29,70%	TOP
	Vaseline	17,10%	TOP
	Marine	15,90%	TOP
2022	Citra	29,60%	TOP
	Vaseline	16,50%	TOP
	Marina	13,60%	TOP
2021	Citra	29,10%	TOP
	Marina	16,20%	TOP
	Vaselin	14,80%	TOP
2020	Citra	31,50%	TOP
	Marina	22,40%	TOP
	Vaseline	11,80%	TOP

2019	Citra	38,30%	TOP
	Vaseline	19,70%	TOP
	Marina	17,80%	TOP

Sumber : www.topbrandindex (2024)

Namun dalam presentasinya di tahun 2019 ke 2020 penjualan produk *Hand and Body Lotion* Vaseline mengalami fluktuasi dimana terjadi penurunan yaitu sebesar 7,9%, tetapi dari tahun 2021-2023 produk ini mengalami kenaikan sehingga pada tahun 2023 penjualan produk *Hand and Body Lotion* Vaseline sebesar 17,10%. Namun hal tersebut tetap lebih rendah dari tahun 2019 sehingga untuk bertahan pada posisi fluktuasi tersebut menjadi hal yang harus diperhatikan oleh Vaseline. Berikut tabel yang menunjukkan penjualan produk *Hand and Body Lotion* Vaseline :

Nama Brand	2019	2020	2021	2022	2023
Citra	38.30	31.50	29.10	29.60	29.70
Marina	17.80	22.40	16.20	13.60	15.90
Nivea	6.20	5.40	8.80	8.90	7.20
Vaseline	19.70	11.80	14.80	16.50	17.10

Gambar 1.1 Tabel Top Brand Award

Sumber : www.topbrand-awards.com, (diakses tanggal 24 Januari 2024)

Berdasarkan pada gambar 1.1 diatas menunjukkan bahwa penjualan *Hand and Body Lotion* Vaseline mengalami penurunan yang sangat drastis sedangkan pada tahun 2020 produk *Hand and Body Lotion* Vaseline banyak merilis varian terbarunya (Unilever, n.d 2024)

Vaseline sangat memperhatikan sekali kualitas produknya karena mereka mengerti bahwa kualitas produk merupakan faktor penting yang mempengaruhi

kepuasan konsumen. Produk yang berkualitas tinggi cenderung memberikan pengalaman positif kepada konsumen sehingga akan meningkatkan kepuasan, dan akan membuat mereka cenderung membeli kembali produk tersebut. Menurut (Philip Kotler and Armstrong 2016) Kualitas produk merupakan salah satu sarana *positioning* utama pemasaran. Dalam mengembangkan suatu produk, bagian pemasaran terlebih dahulu memilih tingkat kualitas yang mendukung *positioning* produk. Disini kualitas produk berarti kemampuan produk dalam menjalankan fungsinya. Kualitas produk merupakan sekumpulan barang dan jasa yang berhubungan dengan keinginan konsumen, dari segi kualitas produk layak untuk dijual sesuai dengan harapan pelanggan (Habibah & Ananda 2016). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Woen & Singgih 2021), menunjukkan hasil bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan Loyalitas konsumen. Bahwa semakin tinggi kualitas yang dihasilkan suatu produk maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang didapat oleh konsumen sehingga akan membuat konsumen kembali lagi untuk membelinya. Namun hal ini berbeda dengan apa yang dihasilkan oleh penelitian (Santoso 2019) yang menyatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen.

Menurut (Agustina et al. 2019) Selain kualitas produk, harga juga menjadi salah satu alasan bagi kepuasan konsumen. Menurut (Amstrong & Philip 2018), harga adalah jumlah nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Harga yang sesuai dengan kualitas sebuah produk maka akan menambah sebuah kepuasan bagi konsumen, dengan harga yang terjangkau dan dengan kualitas yang bagus maka

akan banyak sekali konsumen yang menggunakan produk tersebut. oleh karena itu sebuah perusahaan harus memikirkan secara matang untuk menetapkan harga pada sebuah produk guna keberlangsungan penjualan produk tersebut.

Jika melihat dari harga yang ditawarkan oleh Vaseline melalui E-Commerce maka dapat dilihat perbandingan harga *Hand and Body Lotion* dengan sebagai berikut :

Tabel 1.2 Perbandingan Harga Hand & Body Lotion 2024 di E-Commerce

Merek	Nama Produk	Ukuran	Harga
Vaseline	Vaseline Lotion Healthy Bright UV Extra Bright	200 ml	Rp. 28.300
	Vaseline Lotion Healthy Bright Insta Radiance	200 ml	Rp. 40.900
	Vaseline Lotion Healthy Bright SPF 24 PA++	200 ml	Rp. 32.700
Marina	Marina Healthy & Glow 3X Active White	185 ml	Rp. 8.849
	Marina E Collagen Astaxanthin 6000X VIT C	185 ml	Rp. 8.849
	Marina Extra SPF 30 Anti Pollution	185 ml	Rp. 13.955
Citra	Citra Hand & Body Lotion Sakura	210 ml	Rp. 22.100
	Citra Hand & Body Lotion Korean Pearl & Mulberry	210 ml	Rp. 21.000
	Citra Hand & Body Lotion Sun Protected Glow SPF 20	210 ml	Rp. 25.700

Sumber : E-Commerce Shopee (2023)

Pada tabel 1.2 diatas menunjukan bahwa produk *Hand and Body Lotion* Vaseline memiliki harga yang cukup lebih mahal dibandingkan dengan merek Marina maupun Citra, dimana untuk produk Vaseline sendiri dengan ukuran yang lebih sedikit dari pada Citra namun memiliki harga yang lebih tinggi dibandingkan

dengan Citra. Hal tersebut menunjukan bahwa harga yang ditawarkan pada produk *Hand and Body Lotion* Vaseline memiliki harga yang lebih tinggi dari pasaran.

Penelitian (Kristianto & Wahyudi 2019) dan (Woen & Singgih 2021) mengungkapkan adanya pengaruh signifikan dari harga terhadap kepuasan dan Loyalitas Konsumen. Jika harga yang ditawarkan tidak wajar terhadap ekspekstasi konsumen dapat mengakibatkan konsumen merasa tidak puas. Sebaliknya, semakin wajar harga produk yang ditawarkan dengan kualitas tertentu maka konsumen cenderung akan merasa puas. Ketika produk yang ditawarkan murah dan kualitas yang di hasilkan oleh produk bagus bagi konsumen maka mereka akan merasa sangat puas dan memungkinkan untuk mengulangi pembelian lagi dikemudian hari. Sedangkan (Sinollah, et al 2022) mengungkapkan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

Berdasarkan permasalahan yang ada pada penelitian terdahulu terkait pertentangan hasil yang di dapatkan bahwa dalam penelitian (Woen & Singgih 2021), dan (Kristianto & Wahyudi 2019) menunjukan bahwa kepuasan dan loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk dan harga sedangkan dalam penelitian (Santoso 2019) menyatakan bahwa kepuasan dan loyalitas konsumen tidak dipengaruhi oleh kualitas produk, serta dalam penelitian (Sinollah, et al 2022) kepuasan dan loyalitas konsumen tidak dipengaruhi oleh harga. Sehingga hal ini menyebabkan peneliti ingin mengkaji kembali dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen”** namun dengan menggunakan sampel dan lokasi yang berbeda yaitu peneliti menggunakan sampel kriteria Mahasiswa dan Mahasiswi aktif di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

yang pernah membeli dan memakai produk *Hand and Body Lotion* Vaseline 2 kali dan membeli dan memakainya di 3 bulan terakhir dengan lokasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka dapat di identifikasikan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada *Hand and Body Lotion* Vaseline?
2. Apakah Harga Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada *Hand and Body Lotion* Vaseline?
3. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada *Hand and Body Lotion* Vaseline?
4. Apakah Harga Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada *Hand and Body Lotion* Vaseline?
5. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada *Hand and Body Lotion* Vaseline?
6. Apakah Harga Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada *Hand and Body Lotion* Vaseline?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada *Hand and Body Lotion* Vaseline
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada *Hand and Body Lotion* Vaseline.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen pada *Hand and Body Lotion* Vaseline.
4. Untuk mengetahui pengaruh Harga Produk terhadap Loyalitas Konsumen pada *Hand and Body Lotion* Vaseline.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening pada *Hand and Body Lotion* Vaseline.
6. Untuk mengetahui pengaruh Harga Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening pada *hand and body lotion* vaseline.

1.4 Manfaat

1. Manfaat untuk akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pedoman dalam penelitian berikutnya yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Pada Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen.

2. Manfaat untuk penulis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pedoman dalam penelitian berikutnya yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Pada Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen.

3. Manfaat untuk masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan dan pengetahuan bagi konsumen dalam menentukan kepuasan untuk membeli sebuah produk

1.5 Batasan

Untuk menghindari meluasnya permasalahan maka pada penelitian ini peneliti membatasi permasalahan pada permasalahan Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kualitas dan Loyalitas Konsumen *Hand and Body Lotion* Vaseline

1. Objek pada penelitian ini adalah produk *hand and body lotion* Vaseline
2. Permasalahan yang akan diteliti adalah pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen
3. Responden pada penelitian ini adalah Mahasiswa mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura yang pernah membeli dan menggunakan produk *hand and body lotion* Vaseline sebanyak 2 kali dan dalam jangka waktu 3 bulan terakhir.