

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pasar industri kecantikan Indonesia merupakan pasar ketiga terbesar di Asia. Peluang besar menanti para pelaku industri kecantikan untuk berjaya di dunia internasional. Populasi penduduk Indonesia yang merupakan terbesar keempat di dunia, dianggap sebagai peluang besar di dunia kecantikan (<https://jawapos.com>)

Sebagai negara beriklim tropis, serta kaya akan warisan kecantikan, keberagaman suku bangsa dan budaya, menjadi keunikan tersendiri bagi pengembangan industri kosmetik dan perawatan kecantikan yang potensial. Industri kosmetik merupakan salah satu industri yang strategis dan potensial mengingat bahwa saat ini terdapat 760 perusahaan kosmetik skala besar, menengah dan kecil yang tersebar di wilayah Indonesia, serta mampu menyerap 75.000 tenaga kerja secara langsung dan 600.000 tenaga kerja secara tidak langsung

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2015 tentang Rencana Induk Pembangunan Industri Nasional (RIPIN) Tahun 2015-2035, industri kosmetik menjadi salah satu Industri Andalan, yaitu industri prioritas yang berperan besar sebagai penggerak utama (prime mover) perekonomian. Selain menekankan pada penguasaan riset dan teknologi untuk mendukung inovasi produk kosmetika, diharapkan pula terciptanya kemandirian bahan baku kosmetika, terutama berbasis alam Indonesia (<https://swa.co.id>)

Di zaman modern ini penampilan yang menarik adalah salah satu hal yang diutamakan oleh setiap orang, terutama bagi para wanita yang identik dengan keindahan dan kecantikan. Kondisi ini dimanfaatkan betul oleh produsen kosmetik. Jumlah penduduk sekitar 250 juta jiwa, menjadikan Indonesia pasar yang menjanjikan bagi perusahaan kosmetik (jakarta:kemenprin)

Berikut sepuluh produk kosmetik wanita paling populer di Indonesia selama tahun 2018:

Tabel 1.1
Merek Kosmetik Paling Populer di Indonesia

| No | Merek |
|-----|----------------|
| 1. | Wardah |
| 2. | Make Over |
| 3. | Inez |
| 4. | Pac |
| 5. | Purbasari |
| 6. | Emina |
| 7. | Sariayu |
| 8. | Mustika Ratu |
| 9. | Viva Cosmetics |
| 10. | Lt Pro |

Sumber: Highlight.id,2018

Saat ini, merek kecantikan asli buatan Indonesia semakin banyak bermunculan. Hal itu memberikan angin segar bagi berkembangnya brand kosmetik lokal agar mampu bersaing dengan merek global. Beberapa brand kosmetik lokal Indonesia sudah sangat lama dikenal masyarakat seperti Sariayu, Mustika Ratu atau Viva Cosmetics. Hadirnya brand kosmetik Indonesia baru seperti Wardah, Inez Cosmetics atau Emina menjadi alternatif pilihan bagi konsumen (Highlight.id,2018).

Wardah *Cosmetic's* adalah salah satu pelopor *cosmetic* yang berlabel halal di Indonesia. Pendiri Wardah *Cosmetics* adalah Nurhayati subakat (lahir di Padang Panjang, Sumatera Barat, 27 Juli 1950) yaitu seorang pengusaha *cosmetic* asal Indonesia. Sebagai pendiri PT Pusaka Tradisi Ibu yang kini telah berubah menjadi PT Paragon *Technology and Innoyation*, mengelola merek *cosmetic* Wardah, Make Over, dan perawatan rambut Putri. Wardah *Cosmetic's* adalah produk kecantikan wanita Indonesia yang aman dan berkualitas tinggi dengan memproduksi ragam *cosmetica* untuk bermacam jenis kulit. Wardah *Cosmetic's* aman bagi kulit karena terbuat dari bahan-bahan alami terpercaya. Selain itu merek ini juga merupakan *cosmetic* yang halal.

Tabel 1.2
Winner ICSA 2016-2017
(Indonesian Customer Satisfaction Award)

| 2016 | | 2017 | |
|----------------------------|-------------------|----------------------------|-------------------|
| <i>Product Category</i> | <i>Merk/Brand</i> | <i>Product Category</i> | <i>Merk/Brand</i> |
| <i>Lipstick</i> | Wardah | <i>Lipstick</i> | Wardah |
| <i>Loose Skin Powder</i> | Wardah | <i>Loose Skin Powder</i> | Wardah |
| <i>Compact Skin Powder</i> | Wardah | <i>Compact Skin Powder</i> | Wardah |

Sumber : icsa-indo.com

Menurut data di atas dapat disimpulkan bahwa Wardah menjadi salah satu produk yang banyak dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia, Wardah berhasil mempertahankan eksistensinya di industri kosmetik dengan terus meraih penghargaan salah satunya lipstick Wardah kosmetik, dengan meraih penghargaan tersebut menunjukkan bahwa adanya respon positif terhadap kepuasan konsumen.

Desain dan inovasi produk Lipstick Wardah kosmetik

1. Wardah Lipcream

Exclusive Matte Lip Cream



Colorfit Velvet Matte Lip Mouse

Instaperfect Mattesetter Lip Matte Pait





2. Wardah Lipstick

Intense Matte Lipstick

Exclusive Lipstick

Nude Lipstick



MatteLipstick

Long Lasting Lipstick

Wardah Hydrogloss



Instaperfect Matteitude Matte Stain Lipstick MatteLipstick



3. Wardah Liptint

4. Wardah Lip Crayon



5. Wardah Lipgloss



Gambar 1.1

Sumber: id.priceprice.com

Desain dapat membentuk atau memberikan atribut pada suatu produk, sehingga dapat menjadi ciri khas pada merek suatu produk. Ciri khas dari suatu produk tersebut pada akhirnya akan dapat membedakannya dengan produk-produk sejenis merek lain dari pesaing Kotler dalam Ansah (2017)

Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah dengan menciptakan inovasi, inovasi harus diciptakan perusahaan karena inovasi adalah salah satu sumber pertumbuhan perusahaan. Inovasi produk adalah salah satu faktor yang paling diandalkan oleh seseorang pemasar dalam memasarkan suatu produk. Inovasi akan meningkatkan nilai tambah suatu produk, inovasi akan menciptakan suatu produk baru yang dapat memberikan solusi yang lebih baik bagi pemecahan masalah yang dihadapi konsumen Masda dalam putra (2017)

Loyalitas terjadi karena kepuasan pelanggan terhadap produk yang melebihi harapan konsumen. Konsumen dapat dikatakan loyal jika konsumen tersebut tetap setia membeli produk dan melakukan pembelian ulang secara konsisten bahkan sampai merekomendasikannya kepada orang lain. Customer

Loyalty menurut Lovelock dan Wirtz (2011:338) merupakan keinginan pelanggan untuk terus berlangganan pada perusahaan dalam jangka waktu yang panjang, dan merekomendasikan produk tersebut kepada teman dan kolega. loyalitas konsumen adalah sikap konsumen yang setia membeli produk secara konsisten atau secara berulang-ulang dan merekomendasikannya kepada orang lain. Adanya desain dan Inovasi yang dilakukan Wardah kosmetik akan berdampak pada loyalitas konsumennya dan akan membuat sebuah persepsi baru terhadap citra merek yang telah dibangun selama ini.

Tabel 1.3

Keluhan ketidakpuasan konsumen lipstik Wardah

| No | Nama | Keluhan | sumber |
|----|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. | siamuktazzah | Dlu aku juga pake rangkaian produk dari Wardah,tapi mungkin aku ga cocok jadi mamaku bilang ga usah lanjutkan pemakaiannya,wajah jadi kusam | www.beautynesia.id (oktober 2019) |
| 2. | Delilla96_ | Niat awal beli lip cream ini pengen tampilan nude gitu, warnanya cantik dan bagus juga buat base ombre lips. Cumaaaaa ya itu kering banget di bibir aku, dipakein lip balm dulu juga after pemakaian tetap kering. Bikin bibir kering sampe yg pecah gitu. | reviews.femaledaily.com (22 juni 2020) |

| | | | |
|-----|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 3. | Lutz | <p>1 minggu pertama aku pakai masih aman2 aja sih dikulitku , melembabkan iya dapet emang , tp makin kesini skitar 2 mingguan pake muka malah jadi kayak minyak parah gitu dan keliatan kusam gitu , sayang bgt berharapnya cocok malah jadi gini , uhfft !!</p> | <p>reviews.femaledaily.com (15 juni 2020)</p> |
| 4. | astylatifatulf | <p>Gel bening yang agak lengket di kulit. Gel Ini lebih sulit menyerap ke kulit dibandingkan gel aloe vera sejenis. Ada sensasi sedikit dingin setelah diaplikasikan di tubuh, tetapi sayangnya kalau dipake di wajahku, malah ga cocok karena kulit wajah jadi panas dan gatal-gatal. Packagingnya oke, tube gitu jadi lebih higienis</p> | <p>reviews.femaledaily.com (19 juni 2020)</p> |
| 5 . | RistiKarinti | <p>Ga cocok sama sekali sama semua produk lip nya wardah. Teksturnya creamy tapi ga kental amat. Tapi garis halus di bibir keliatan banget dan bikin terkelupas kaya sariawan, bikin kering parah. Agak berat di bibir jadi kerasa banget pake lipstick. kalo warna sih emang nude cantik ga pucet sih, itu plus nya.</p> | <p>reviews.femaledaily.com (05 mei 2020)</p> |

| | | | |
|----|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 6. | zahirahq | <p>menurutku ini dibibir kering buat gak nyaman.. karena lip matte ini gampang banget ilang tah kemana gak tau.. dan dibibir kering akan makin kering + dibagian keringnya akan menggumpal2 sisa2 lip mattanya gitu.. kalo diakali pakai pelembab dulu malah jadi ngecap kemana2 nth digelas saat minum dllnya.. tapi aku tetep makek aja untuk jadi base ombre.. jadi atasnya pakek lip matte yang ku anggap andalan</p> | <p>reviews.femaledaily.com (15 April 2020)</p> |
| 7. | Nandapuspita | <p>Bagiku liptint ini warna nya kurang hidup xixi. Aku pake yang warna merah pun kurang hidup bagiku. Teksturnya glossy banget, tidak tahan lama, aku kurang suka hmm. Tapi multifungsi nya berguna aku pake untuk merah pipi, bagus banget warnanya di pipi aku.</p> | <p>reviews.femaledaily.com (27 mei 2020)</p> |
| 8. | sabrinaelfianisa | <p>packaging : packaging wardah rasanya ya gitu, bagus tp ga yg bagus banget. tp elegan. aplikatornya juga enak tekstur : creamy, hasilnya matte bgt, saran aja kalau mau pake wardah ini harus banget pake lipbalm sebelumnya soalnya walaupun ringan tp lumayan bikin kering kalau menurutku, lumayan tahan lama juga</p> | <p>reviews.femaledaily.com (21 Agustus 2019)</p> |

| | | | |
|-----|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 9. | devita777 | <p>Beli karena iseng nyoban lipstick pink dan ternyata kurang suka karena warnanya lebih ke pink dari pada peach:') oiya dibibir aga berat menurut aku dan ga nyamannya lagi kalo lagi makan ini tuh kaya ikut meleber, pake warna ini harus diombre karena aku kurang pede tapi harganya memang affordable sih.</p> | <p>reviews.femaledaily.com (25 juni 2020)</p> |
| 10. | selvigabrielaa | <p>buat aku sih ini warnanya nanggung. ga terlalu gelap tp ga yg nude juga. tp kl formula sih jgn ditanya yaah.. enak banget, ringan dan lumayan lembab di bibir kl uda set kaya powdery matte gitu. bentuk lipstick juga kecil jd enak masuk pouch. jeleknya seri lipstick ini tuh gampang patah.</p> | <p>reviews.femaledaily.com (25 oktober 2019)</p> |
| 11. | bebybeb28 | <p>Sebenarnya gak terlalu suka lipstick merk Wardah karena lumayan berat di bibir. Tapi karena warnanya lucu, jadi tau-tau beli. Orang bilang warnanya norak tapi di aku bagus banget. Jadi berasa lebih cerah gitu mukanya. Kebiasaan pake warna bold kali ya ☐ Sayangnya ini bikin bibir kering, terus gampang banget transfer nya, malah suka</p> | <p>reviews.femaledaily.com (19 April 2020)</p> |

| | | | |
|-----|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 12. | Airara_airuel345 | lipstiknya gampang patah dong baru pake berapa kali udah patah jadi makin susah buat ngoles ke bibir. entah aslinya emang teksturnya ga bagus atau aku yang lagi ngga beruntung belanja online. pas dioles ke bibir warnanya gampang banget ilangnya. warnanya juga ngga masuk buat skintone aku | reviews.femaledaily.com (06 mei 2020) |
| 13. | Gemblong | aku nggak suka sih sama tekstur dari lipstik ini dia terlalu krimi terus kalau dipakai di bibir dia nggak nyatu gitu sama bibir jadinya dia kayak lari-lari gitu dan dia juga nggak bisa disatuin sama lipstik lain biasanya aku mau pakai ombre ternyata itu gagal dan kalau dipaksain malah jadi ombre yang aneh gitu loh | reviews.femaledaily.com (14 Maret 2020) |
| 14. | adeliniz | Tertarik karena baca review beauty blogger. Warna nude gitu. Tapi setelah aku coba, ternyata jatuhnya di tone wajahku washout, kucel dan bikin kusam. Bibir langsung mengelupas dalam jangka waktu satu jam setelah penggunaan. Kadang masih dipakai, mix sama warna lain yg lebih deep ato yg lebih terang. Karena tube nya panjang, jadi rawan patah | reviews.femaledaily.com (29 Desember 2020) |

| | | | |
|-----|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 15. | Nekooo | <p>Tekstur sesuai nama, creamy abis, agak berat dj bibir, lama keringnya :3 apalagi kalo dipake setelah lipbalm lebih lama lagi keringnya, biasanya aku timpa pake tisu biar hasilnya cepet matte. Pigmentasinya kuat banget nutup warna bibir yg hitam dan yg kurang, daya tahannya lumayan cuma kalo makan harus touch-up lagi. Dan di aku kalo udah oksidasi beberapa jam kemudian bibir aku berubah warna jadi agak sedikit ungu, pdahl kalo pas baru dipake warnanya cantik kali.</p> <p>Repurchase? Yesss karena sejauh ini yg klop banget selalu ku beli cum</p> | <p>reviews.femaledaily.com</p> <p>(12 Januari 2020)</p> |
| 16. | niafrizky | <p>warna ini di bibirku jatohnya lumayan gonjreng tapi karna udah terbiasa denger omongan eh mesti gonjreng amat sih yaudah mau gimana tetep seneng warna-warna gini wkwk mayan kering dan gampang tempel di gelas dipake makan udah agak ilang tapi masih besisa lah dikit dikit warnanya. untuk repurchase mungkin bisyaa tapi pengen coba warna lainn</p> | <p>reviews.femaledaily.com</p> <p>(01 September 2020)</p> |

| | | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 17. | laily_mst21 | Warnanya di aku terang banget. Jatohnya merah menyala. jadi aku ombre pake lip cream yang no 13 fruit punch, kadang sama lip cream no 09 yang mauve on. Kemasannya classy dan mewah ya. Harganya juga affordable bgt, murah meriah. Suka bgt dah. Tapi untuk no 12, aku gk repurchase, maaf warnanya gonjreng bgt. | reviews.femaledaily.com (26 Agustus 2020) |
| 18. | ghinaaf | Se enggak suka itu sama lipcream wardah:(. Padahal udah berusaha biar suka, tapi apa daya dia gak masuk ke selera aku:(. Aku udah pernah coba semua shade nya, entah pinjem punya mama, temen, tante, sama beli sendiri, dan itu sama aja:(. Entah kenapa dia bikin bibir aku gatel dan kering banget sampai berdarah. Dia juga rasanya berat banget | reviews.femaledaily.com (23 Maret 2020) |
| 19. | Artikel 10 kelebihan dan kekurangan Wardah <i>white secret day cream</i> ” | menyatakan bahwa produk wardah memiliki kekurangan yang diantara nya effect tone up kurang pas dengan kulit sawo matang dan kandungan spf pada produk wardah kurang banyak yang arti nya inovasi pada produk wardah kurang beragam khusus nya pada keberagaman shade kosmetik tersebut. | Tokopedia.com |

| | | | |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 20. | Artikel “ini lho kelebihan dan kekurangan wardah exclusive matte lip cream” | ketika pertama kali dioleskan lip cream akan memberikan kesan glossy. Kesan matte yang diinginkan tidak akan langsung keluar butuh beberapa saat kemudian untuk berubah menjadi matte dan kering pada bibir. Makin lama makin timbul kesan matte yang diinginkan | beautynesia.id |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|

Tabel 1.3 menjelaskan keluhan ketidakpuasan konsumen wardah kosmetik dapat dilihat dari hasil pemakaian produk wardah tersebut dan pengguna tidak puas.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini guna mengetahui pengaruh terhadap kepuasan konsumen ketika desain dan inovasi produk dilakukan dan berdampak loyalitas konsumen. Maka dari itu penulis memutuskan mengambil judul **“PENGARUH DESAIN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN LIPSTIK WARDAH KOSMETIK JABODETABEK)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi, permasalahan pada kosmetik wardah adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan dari konsumen cenderung tidak baik, dilihat dari adanya keluhan serta laporan dari para konsumen terhadap Wardah kosmetik.

2. Inovasi produk wardah kurang beragam khusus nya pada pilihan shade warna dan kandungan spf yang dimiliki produk wardah.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti perlu melakukan adanya batasan masalah dengan tujuan agar penelitian ini dapat fokus pada variabel masalah yang diteliti yaitu : Desain, Inovasi produk, kepuasan konsumen dan Loyalitas konsumen.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian adalah

1. Bagaimana pengaruh secara langsung antara desain dan inovasi produk terhadap kepuasan konsumen?
2. Bagaimana pengaruh secara langsung antara desain dan inovasi produk terhadap loyalitas konsumen?
3. Bagaimana pengaruh secara langsung anantara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen
4. Bagaimana pengaruh secara tidak langsung antara desain dan inovasi produk terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung desain dan inovasi produk terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung desain dan inovasi produk terhadap loyalitas konsumen.

3. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung antara desain dan inovasi produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan indentifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan sebagai aplikasi ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan penerapan teori yang berkaitan dengan pemasara

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan masukan yang nantinya dapat di gunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

