BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perawatan merupakan sebuah hal yang sangat penting bagi semua orang, terutama kalangan para remaja. Hal ini sering dilakukan oleh para remaja, karena perawatan mempunyai banyak manfaat baik bagi mereka, dengan melakukan perawatan sangat membantu para remaja dalam menjaga dan merawat kulit mereka agar tetap sehat. Perawatan biasanya dilakukan remaja wanita, namun tidak sedikit pula remaja pria yang ikut melakukan perawatan. Seperti yang kita ketahui, para remaja pada umumnya memiliki banyak sekali aktivitas, baik di dalam ruangan, maupun diluar ruangan. Maka dari itu banyak perawatan yang sering digunakan oleh remaja di kehidupan sehari- hari, salah satunya perawatan wajah. Merawat wajah dapat dilakukan dengan mudah dan tidak akan menghabiskan waktu yang cukup banyak. Cara yang dapat dilakukan remaja dalam merawat wajah adalah dengan membersihkan wajah menggunakan sabun cuci muka. Kalangan remaja pada umumnya mudah terbuka dan terpengaruh dengan adanya keluaran produk-produk kecantikan yang baru. Para remaja pun sering memakai produk yang berbeda-beda atau produk yang digunakan tidak tetap. Hal ini disebabkan karena pada saat para remaja mencoba satu produk mereka merasa tidak cocok atau terjadi efek samping di kulit

mereka. Mengetahui masalah tersebut, perusahaan-perusahaan kecantikan bersaing untuk menghadirkan berbagai macam produk kecantikan. Banyak strategi pemasaran yang harus dilakukan perusahaan untuk menghadapi persaingan berbagai produk kecantikan untuk menjalankan fungsinya seperti yang diharapkan.

Di Indonesia sudah banyak *brand* produk kecantikan. Salah satu di antara *brand* produk tersebut adalah Garnier. Produk Garnier merupakan produk cukup populer di kalangan remaja. Varian produk yang sudah dikeluarkan oleh Garnier sudah banyak, seperti sabun pembersih wajah, krim pemutih, masker wajah, pembersih make up diwajah dan lain-lain. Produk Garnier telah masuk dalam Top *brand award* dalam kategori perawatan pribadi. Berikut adalah data tabel Top *brand* index 2017,2018 dan 2019 (Dikutip dari http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/surveyresult/topbrandindex)

Tabel 1.1

TOP *Brand* Sabun Pembersih Wajah 2017

BRAND	TBI	TOP
POND'S	40.0%	TOP
BIORE	21.5%	TOP
GARNIER	9.4%	
PAPAYA	5.2%	

Sumber : www.topbrand-award.com

Dapat dilihat dari tabel diatas, bahwa produk kecantikan garnier pada top brand index 2017 berada di peringkat ke 3 dengan persentase 9,4%. Sedangkan Pond's berada diurutan pertama dengan persentase 40.0%, Biore berada diurutan ke 2 dengan persentase 21.5%, dan yang terakhir diurutan ke 4 Papaya dengan persentase 5.2%. Dapat disimpulkan dari hasil persentase Top *Brand* sabun pembersih wajah 2017 Pond's dan Biore menjadi pilihan utama untuk konsumen sabun pembersih wajah, sedangkan Garnier belum menjadi pilihan utama konsumen sabun pembersih wajah.

Tabel 1.2

TOP *Brand* Sabun Pembersih Wajah 2018

BRAND	TBI	TOP
POND'S	29.3%	TOP
BIORE	19.2%	TOP
GARNIER	16.8%	TOP
PAPAYA	3.8%	

Sumber : www.topbrand-award.com

Dapat dilihat dari tabel diatas, bahwa produk kecantikan garnier pada top brand index 2018 berada di peringkat ke 3 dengan persentase 16.8%. Sedangkan Pond's berada diurutan pertama dengan persentase 29.3%, Biore berada diurutan ke 2 dengan persentase 19.2%, dan yang terakhir diurutan ke 4 Papaya dengan persentase 3.8%. Dapat disimpulkan dari hasil persentase Top *Brand* sabun pembersih wajah 2018 Pond's, Biore dan Garnier menjadi pilihan utama untuk konsumen sabun pembersih wajah.

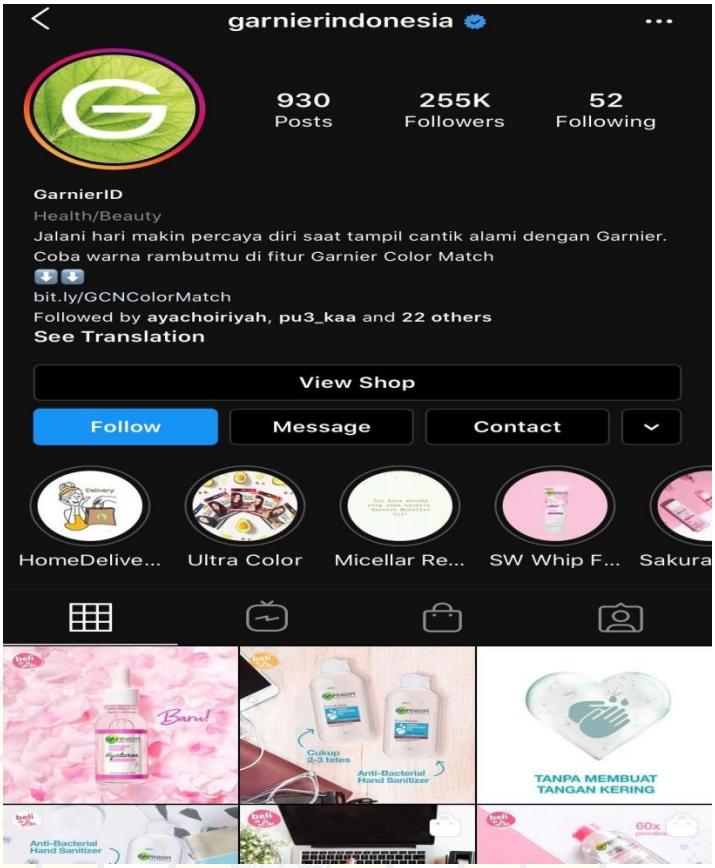
Tabel 1.3

TOP *Brand* Sabun Pembersih Wajah 2019

BRAND	TBI	TOP
POND'S	30.4%	TOP
BIORE	19.1%	TOP
GARNIER	15.3%	TOP
GATSBY	5.8%	

Sumber : www.topbrand-award.com

Dapat dilihat dari tabel diatas, bahwa produk kecantikan garnier pada top brand index 2019 berada di peringkat ke 3 dengan persentase 15.3%. Sedangkan Pond's berada diurutan pertama dengan persentase 30.4%, Biore berada diurutan ke 2 dengan persentase 19.1%, dan yang terakhir diurutan ke 4 Gatsby dengan persentase 5.8%. Dapat disimpulkan dari hasil persentase Top *Brand* sabun pembersih wajah 2019 Pond's, Biore dan Garnier masih menjadi pilihan utama untuk konsumen sabun pembersih wajah. Dapat disimpulkan dari Brand Garnier berdasarkan hasil ketiga tabel Top Brand Sabun Pembersih Wajah dari 2017-2019 , Brand Garnier mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun 2017 ke 2018 dengan persentase 9.4% menjadi 16.8%. Dan mengalami penurunan dari tahun 2018 ke 2019 dengan persentase 16.8% menjadi 15.3%.



Gambar 1.1

Sumber: www.@garnierindonesia.co.id

Instagram @garnierindonesia tersebut sebagai media sosial yang digunakan sebagai sarana penyampaian informasi terhadap berbagai jenis produk merek Garnier, informasi yang baik dari setiap produk Garnier sehingga dapat menimbulkan kepercayaan merek yang dapat dipercaya dan menarik konsumen untuk membeli, dan dari yang kita ketahui memang produk merek Garnier sangatlah terkenal.

Tabel 1.4

***Review* Konsumen Sabun Pembersih Wajah Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip di Situs Komunitas Online Female Daily**

No	Nama	Review	Sumber
1	Jovriskae	klo di kulit akusih dia ga terlalu begitu mencerahkan kaya emina bright stuff, ga bikin glow juga.. tapi dia emg kaya whip cream sih dipake sedikit aja itu busanya banyak banget dan dia agak bikin kulit kering tapi ga yang kering banget dan ga ngerasa ketarik bgt muka. yaa.. lumayan lah	https://femaledaily.com/
2	Nabilaprames ti_	Pertama kali nyoba facewash ini karena iseng mama beli yg katanya klaimnya bagus wkwk. So far, ga bagus2 amat emang banyak bgt busanya+aromanya juga enak. but setelah pake ini yg aku rasain emg muka keliatan lebih bersih cuman ada sensasi kering banget setelah pake ini, jadi hrs aku layerin toner sampe 3 layer biar lembab lagi□. but affordable sih, dpt ditemukan di minimarket gituu. Repurchase? No	https://femaledaily.com/
3	Taranajmi	waktu pertama pake aku pikir bakal kaya fw nya garnier yang lain kan pada bikin kulit ketarik eh ternyata engga dong, kulit aku combi cenderung kering tapi setiap habis pake ini bnrbnr ga kerasa kering atau ketarik huaaaa, kalo dari tekstur kaya fw biasa aja lembut gitu warnanya agak pink, wanginya emang wangi	https://femaledaily.com/

		sakura gitu enak banget, dan setau aku udah mudah didapat ya sekarang dimana mana, pokoknya suka bangett deh sama produk ini	
4	Rizkaltc	baru 2 kali pemakaian langsung break out parah bgt, jerawat kecil" langsung numbuh di seluruh muka. padahal gue jaranggg bgt jerawatan. akhirnya ke dokter deh. setelah ini muka gue malah acne prone sial bgttttt. repurchase? ofc no.	https://femaledaily.com/
5	Istazlkh_	awlanya bagus, menghilangkan jerawat dan ga nimbulin jerawat baru, itu pemakaian 1 sampai 2 minggu.. tapi masuk ke minggu ke-3, mucul yk semacam jerawat tapi ga mateng2 jerawatnya, itu mucul dijidat. terus ini tuh wangi banget, lama kelamaan kyk aneh aja menurut ku dan ini bikin aku komedoan :(((tapi cukup mencerahkan, sayang banget sih :((aku sebel kalo udah nyuci di bagian hidung, baunya lgsg aneh banget, dan ya aku gabeli lagi dan sadar sejak pake produk ini, ga cocok sama yang ada parfum berlebih.	https://femaledaily.com/
6	Debbykinclong	kering ish .... baunya wangi enak.busa banyak tp kering .... jd aku kasi ke temen aku. mungkin ga fair untuk akunya review krn blm pake sampe habis. cuma di kulit muka aku jd kering keset ketarik gt.hopefully cocok di wajah para sista yaaaaah	https://femaledaily.com/
7	rararann	pokonya kulitku lagi rewel karna lepas dokter, aku pake	https://femaledaily.com/

		ini soalnya baca ripiuw di fd dan banyak yg komen fw inj gak neko neko, in my face dia busanya super gentle dan lembut banged buat ngebersihin muka but, di aku dia bikin kulit ku minyakan pas udah siangnya repurchase? no, ini aja lagi nyari fw yg lebih cocok utk kulit ku	
8	Desyanti17	pas pertama make sih suka aja gitu soalnya dia bisa bikin wajah lebih cerah gitu sama wanginya juga ya enak gitu aku juga make nya setelah make micellar water dari nivea,tapi setelah 1 bulan pemakaian muka aku jadi beruntusan trus yang biasanya aku ga ada jerawat eh malah muncul jerawat,aku sih ga tau sebenarnya aku gak cocok nya sm micellar water nivea atau facial foam yang dari garnier ini,tapi setelah aku berhenti pake micellar water sm facial foam ini selama seminggu bruntusan sm jerawatnya mulai hilang gitu,jadi mau nyoba cari facial foam yang lain	https://femaledaily.com/
9	Sulistiasemesta_	For the first time iseng aja sih nyobain garnier yang khusus buat face wash, aku pikir bakalan cocok karena selama ini dah lama pake moistturizernya. Awalnya emang ga bermasalah, tapi setelah beberapa hari baru nyadar klo pake ini malah bikin wajah panas dan timbul jerawat kecil". Mungkin ga cocok di kulit aku but buat mencerahkan sih oke	https://femaledaily.com/
10	Tatatu	Mulai dari aroma, dia biasa	https://femaledaily.com/

		aja, I mean gaada wewangian aneh. Teksturnya padet, gampang dibusain, dan tipe busanya yg dense gitu. Mirip si se*ka. Gimana ya, aku love hate sih sebenernya sama produk ini. Awalnya suka banget, karena pas dibilas wajah kerasa bener2 aluss dan ga gitu bikin ketarik juga. Eh setelah semingguan aku pake kok muncul jerawat di tempat yg sebelumnya mulus gapernah bermasalah. Padahal kalo ga bikin BO aku udah super love sama ini cleanser.	

Berdasarkan tabel 1.4 review konsumen diatas menunjukan bahwa sabun cuci muka Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip memiliki penilaian yang kurang baik. Dari review diatas bisa disimpulkan bahwa rata-rata konsumen Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip mengalami beruntusan di wajah dan timbulnya jerawat itu yang mengakibatkan review konsumen kurang baik.

Dari beberapa pernyataan diatas, penulis melakukan survei berupa kuesioner kepada 30 orang pengguna sabun pembersih wajah Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip. Penulis melakukan survei sebagai observasi pertama dengan menyebarkan kuesioner mengenai kepuasan konsumen, pengalaman konsumen, kepercayaan merek dan loyalitas konsumen di akun female daily. Dari hasil observasi tersebut penulis memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.5

Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen di Situs Komunitas Online female daily

Pernyataan	Rata-Rata
Menggunakan sabun pembersih wajah Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip tidak membuat kulit wajah saya alergi	2,67
Menggunakan sabun pembersih wajah Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip membuat kulit wajah saya menjadi lebih sehat	2,77
Sabun pembersih wajah Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip membuat wajah saya tidak berminyak.	2,30
Rata-Rata Keseluruhan	**2,58**

Sumber: Hasil Olah Data (2020)

Berdasarkan tabel 1.5 menunjukan dengan memberikan 3 pernyataan kepada 30 responden mengenai kepuasan konsumen pada sabun pembersih wajah Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip, maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 2,58. Artinya kepuasan konsumen pada sabun pembersih wajah Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip dapat dikatakan rendah atau tidak baik.

Tabel 1.6

Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Merek di Situs Komunitas Online Female daily

Pernyataan	Rata-Rata
Sabun pembersih wajah Garnier Pinkish Glow Whip aman digunakan.	3,47
Harga sabun pembersih wajah Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip terjangkau dibanding produk lain.	4,20
Rata-Rata Keseluruhan	**3,83**

Sumber: Hasil Olah Data (2020)

Berdasarkan tabel 1.6 menunjukan dengan memberikan 2 pernyataan kepada 30 responden mengenai kepercayaan merek pada sabun Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip, maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 3,83. Artinya seluruh responden setuju bahwa kepercayaan merek pada sabun pembersih wajah Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip dapat dikatakan baik.

Tabel 1.7

Tanggapan Responden Mengenai Pengalaman Konsumen di Situs Komunitas Online Female daily

Pertanyaan	Rata-Rata
Menggunakan sabun pembersih wajah Garnier Pinkish Glow Whip dapat menghilangkan jerawat saya.	2,73
Sabun pembersih wajah Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip nyaman untuk digunakan di wajah saya.	3,23
Rasa bangga menjadi konsumen sabun pembersih wajah Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip	2,90
Rata-Rata Keseluruhan	**2,96**

Sumber: Hasil Olah Data (2020)

Berdasarkan tabel 1.7 menunjukan dengan memberikan 3 pernyataan kepada 30 responden mengenai kepercayaan merek pada sabun Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip, maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 2,96. Artinya seluruh responden setuju bahwa pengalaman konsumen pada sabun pembersih wajah Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip dapat dikatakan cukup baik.

Tabel 1.8

Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen di Situs Komunitas Online female daily

Pernyataan	Rata-Rata
Saya merasa loyal setelah menggunakan sabun pembersih wajah Garnier Pinkish Glow Whip.	60%
Saya merasa tidak loyal setelah menggunakan sabun pembersih wajah Garnier Pinkish Glow Whip.	40%
Rata-Rata Keseluruhan	**100%**

Sumber: Hasil Olah Data (2020)

Berdasarkan tabel 1.8 menunjukan dari hasil olah data pra-kuesioner diketahui sebanyak 60% dari 30 responden merasa loyal, sedangkan sebanyak 40% dari 30 responden merasa tidak loyal. Artinya loyalitas konsumen setelah menggunakan sabun pembersih wajah Garnier Pinkish Glow Whip dapat dikatakan baik.

Berdasarkan dari semua tabel diatas menunjukan bahwa hasil dari olah data pra kuesioner pada variabel kepuasan konsumen bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 2,58. Variabel kepercayaan merek memperoleh rata-rata sebesar 3,83 dan variabel pengalaman konsumen rata-rata sebesar 2,96.

Berdasarkan latar belakang diatas, menjadi kajian tersendiri bagi peneliti untuk meneliti tentang kepuasan konsumen, kepercayaan merek dan pengalaman konsumen yang di alami oleh konsumen yang menggunakan sabun pembersih wajah Garnier Pinkish Glow Whip. Maka dari itu, penulis tertarik dalam memilih judul ini sebagai berikut **"Analisis Diskriminan**

Sebagai Pembeda Loyalitas Konsumen Pada Sabun Pembersih Wajah Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip Berdasarkan Kepuasan Konsumen, Kepercayaan Merek dan Pengalaman Konsumen."

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan konsumen yang kurang baik terhadap hasil menggunakan sabun pembersih wajah Garnier Pinkish Glow Whip.
2. Untuk kepercayaan merek sabun pembersih wajah garnier sangat aman digunakan
3. Pengalaman Konsumen yang masih kurang baik dalam menggunakan sabun pembersih wajah Garnier Pinkish Glow Whip.
4. Beberapa konsumen masih merasa loyal dan tidak loyal dalam menggunakan sabun pembersih wajah Garnier Pinkish Glow Whip.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Pembasatan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan dari penelitian ini tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahasa apakah variabel kepuasan konsumen, kepercayaan merek dan pengalaman konsumen dapat membedakan loyalitas konsumen pada sabun pembersih muka Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip
2. Objek dalam penelitian ini yaitu loyalitas konsumen pada sabun pembersih cuci muka Garnier White Pinkish Glow Whip

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah "apakah variabel kepuasan konsumen, kepercayaan merek dan pengalaman konsumen dapat membedakan loyalitas konsumen pada sabun pembersih wajah Garnier Sakura White Pinkish Glow Whip?"

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan loyalitas konsumen sabun pembersih wajah Garnier White Pinkish Glow Whip berdasarkan kepuasan konsumen, kepercayaan merek dan pengalaman konsumen

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang di harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, penelitian ini merupakan sarana untuk mempraktikan teori-teori yang sudah diperoleh sesama perkuliahan dengan fakta yang ada dilapangan dan untuk memperluas pengetahuan tentang kepuasan konsumen, kepercayaan merek, pengalaman konsumen dan loyalitas

konsumen . Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pembac untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen, kepercayaan merek dan pengalaman konsumen dan loyalitas konsumen pada sabun pembersih muka Garnier

2. secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pihak manajemen dalam mengembangkan kepuasan konsumen, kepercayaan merek dan pengalaman konsumen serta mempertahankan loyalitas konsumen.