

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 Pond's. Produk Pond's merupakan produk cukup populer di kalangan remaja. Varian produk yang sudah dikeluarkan oleh Pond's sudah banyak, seperti sabun pembersih wajah, krim pemutih, masker wajah, pembersih make up diwajah dan lain-lain. Menurut Priansa dalam Utami (2018:446) Loyalitas konsumen (*customer loyalty*) adalah komitmen konsumen terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, yang tercermin dari sikap yang sangat positif dan wujud perilaku pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen secara konsisten.

Berdasarkan berita yang dikutip "Merek produk kecantikan Pond's masih terus eksis di Indonesia. Brand di bawah naungan PT. Unilever ini tidak mengalami penurunan penjualan bahkan seiring bergantinya tahun bisa menggaet pasar yang semakin besar. Hal tersebut diungkap oleh *Brand Leader Pond's Age Miracle*, Aliqa Sendyalaras. Secara *performance market*-nya sendiri itu Pond's masih masuk top 5 *beauty product* di Indonesia. Meski kini banyak produk kecantikan lokal yang bermunculan, Pond's tidak takut untuk kehilangan pasar. Mereka percaya kalau setiap inovasi yang diciptakan di setiap produk Pond's bisa membuat konsumen selalu setia. Aliqa pun

mengatakan salah satu strategi Pond's untuk tetap laris di pasaran dengan berinovasi menemukan teknologi baru yang bisa membantu masalah kulit wanita Indonesia. Bahkan Aliqa mengklaim kalau Pond's menjadi salah satu *pioneer* dalam penemuan teknologi dalam produk kecantikan untuk memenuhi kebutuhan wanita Indonesia." Sumber [www. cnbcindonesia.com](http://www.cnbcindonesia.com).

Menurut Delgado dalam Faranisa (2018:130), kepercayaan merek adalah perasaan yang dimiliki konsumen akibat dari interaksinya pada sebuah merek, yang berdasar persepsi merek dapat diandalkan dan dipertanggung jawabkan atas kepentingan keselamatan konsumen. Produk Pond's telah masuk dalam *Top brand award* dalam kategori perawatan pribadi. Berikut adalah data tabel *Top brand index* 2019, 2020 dan 2021 (Dikutip dari www.topbrand-award.com/topbrandsurvey/surveyresult/topbrandindex)

Tabel 1. 1

TOP Brand Sabun Pembersih Wajah 2019

BRAND	TBI	
POND'S	30.4%	TOP
BIORE	19.1%	TOP
GARNIER	15.3%	TOP
GATSBY	5.8%	
WARDAH	4.6%	

Sumber: www.topbrand-award.com

Dapat dilihat dari tabel diatas, bahwa produk kecantikan Pond's pada *top brand index* 2019 berada di peringkat pertama dengan persentase 30.4%. Sedangkan Biore berada di urutan kedua dengan persentase 19.1% Garnier

berada di urutan ke 3 dengan persentase 15.3%, Gatsby berada di urutan ke 4 dengan persentase 5.8%, dan yang terakhir di urutan ke 5 Wardah dengan persentase 4.6%. Dapat disimpulkan dari hasil persentase Top Brand sabun pembersih wajah 2019 Pond's, Biore, dan Garnier menjadi pilihan utama untuk konsumen sabun pembersih wajah, sedangkan Gatsby dan Wardah belum menjadi pilihan utama konsumen sabun pembersih wajah.

Tabel 1. 2

TOP Brand Sabun Pembersih Wajah 2020

BRAND	TBI	
POND'S	22.4%	TOP
BIORE	17.1%	TOP
GARNIER	13.8%	TOP
GATSBY	8.5%	
WARDAH	5.8%	

Sumber: www.topbrand-award.com

Dapat dilihat dari tabel diatas, bahwa produk kecantikan Pond's pada *top brand index* 2020 berada di peringkat pertama dengan persentase 22.4%. Sedangkan Biore berada di urutan kedua dengan persentase 17.1%, Garnier berada di urutan ke 3 dengan persentase 13.8%, Gatsby berada di urutan ke 4 dengan persentase 8.5%, dan yang terakhir di urutan ke 5 Wardah dengan persentase 5.8%. Dapat disimpulkan dari hasil persentase *Top Brand* sabun pembersih wajah 2020 Pond's, Biore dan Garnier menjadi pilihan utama untuk konsumen sabun pembersih wajah.

Tabel 1. 3

TOP Brand Sabun Pembersih Wajah 2021

BRAND	TBI	
POND'S	24.8%	TOP
BIORE	16.4%	TOP
GARNIER	14.5%	TOP
GATSBY	9.9%	
WARDAH	5.7%	

Sumber: www.topbrand-award.com

Dapat dilihat dari tabel diatas, bahwa produk kecantikan Pond's pada *top brand index* 2021 berada di peringkat pertama dengan persentase 24.8%. Sedangkan Biore berada di urutan kedua dengan persentase 16.4%, Garnier berada di urutan ke 3 dengan persentase 14.5% Gatsby berada di urutan ke 4 dengan persentase 9.9%, dan yang terakhir di urutan ke 5 Wardah dengan persentase 5.7%. Top Brand sabun pembersih wajah 2021 Pond's, Biore dan Garnier masih menjadi pilihan utama untuk konsumen sabun pembersih wajah. Dapat disimpulkan dari Brand Pond's berdasarkan hasil pertama tabel Top Brand Sabun Pembersih Wajah dari 2019-2021, Brand Pond's mengalami penurunan dari tahun 2019 ke 2020 dengan persentase 30.4% menjadi 22.4%. Dan mengalami kenaikan dari tahun 2020 ke 2021 dengan persentase 22.4% menjadi 24.8%.



Gambar 1.1

Media Sosial Ponds Indonesia

Sumber : Instagram.com

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

Menurut Drucker dalam Lukita dan Hadi (2019:62), “Inovasi produk adalah inovasi yang digunakan dalam seluruh operasi perusahaan yang potensial untuk menciptakan pemikiran dan imajinasi orang yang pada akhirnya menciptakan pelanggan yang loyal. Pond’s menghadirkan inovasi *skin care* terbaru dari *The Pond’s Institute* menghadirkan Pond’s *White*

Beauty Baru yang mengandung formula terbaru dari Pond's, Vitamin B3+ untuk melawan sepuluh masalah noda susah hilang dan penyebab kulit tampak gelap akibat keadaan lingkungan yang lebih menantang.

Tabel 1.4

Inovasi Pond's *White Beauty*

Inovasi Pond's <i>White Beauty</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Vitamin B3+, teknologi baru dari The Pond's Institute, hadir dalam Pond's <i>White Beauty</i> Baru, formula terbaik dan terbaru dari Pond's.
<ul style="list-style-type: none"> • Pond's <i>White Beauty</i> Baru terbukti secara klinis untuk mencerahkan kulit
<ul style="list-style-type: none"> • Selain itu juga memperbaiki dan meningkatkan perlindungan kulit 96% lebih baik untuk menampilkan kulit tampak putih merona

Sumber : www.unilever.co.id

Pada tahun 1846, apoteker Amerika bernama Theron T. Pond menemukan '*Golden Treasure*' - teh penyembuh yang diekstrak dari *witch hazel*, yang dapat menguatkan kulit di bawah permukaan, membantu memperbaiki luka kecil dan lainnya. Segera setelah itu, produk itu menjadi sangat populer dengan nama *Pond's Extract*.

Pada abad ke-20, Perang Dunia II pecah, dan para wanita harus masuk dan mengambil alih pekerjaan laki-laki saat mereka berperang. Pond's hadir mendampingi mereka dengan duo unik Pond's *Cold Cream* (pelembab pertama di dunia yang tidak perlu dijaga dalam kondisi dingin) dan Pond's

Cream Vanishing yang membantu mereka mempertahankan keanggunan, kelembutan dan feminitas mereka dalam peran baru yang penuh tekanan ini.

Menurut Meyer dan Schwager dalam Kaloko (2020:27), *customer experience* adalah tanggapan pelanggan secara internal dan subjektif sebagai akibat dari interaksi secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan.

Tabel 1. 5

Review Negatif Konsumen Sabun Pembersih Wajah Pond's White Beauty di Female Daily

No	Nama	Review	Sumber
1	Nizhomia_bella	ini gacocok sama sekali dimuka aku. jenis muka aku kombinasi, kalo abis make yg dibagian keringnya tambh mkin kering. habis pake emang keliatan cerah sedikit tapi lama - lama malah keliatannya jadi makin kusam, dan makin gampang jerawat	https://femaledaily.com/
2	Gabclumataw	Aku coba beli produk ini karena claimnya bisa memudarkan noda hitam dan bisa mencerahkan wajah dalam waktu dua minggu? Setelah rutin aku pakai pagi dan sore sebagai facial wash, nggak ada efek memudarkan noda hitam (termasuk bekas jerawat) dan nggak	https://femaledaily.com/

		mencerahkan wajah juga. Yang ada malah muncul jerawat - jerawat baru di hidung dan di sekitar mulut. Will not repurchase karena mungkin memang ada formulanya yang nggak cocok di aku.	
3	Dillamhrni	Aku Sangat sangat Ga cocok pakek ini, Belom sampe berapa bulan Udh Muncul bruntusan, Bukannya makin sedikit tapi makin parah. Jadi Merusak wajah. Mungkin dikalian cocok tp kalo lg ad masalah dengan wajah aku saranin jangan pake ini dulu ok	https://femaledaily.com/
4	Ariparapara	Ngakk cocokk parahh sama produk satu ini, padahal pengen banget make karena gampang dicarinya dan harganya murmer tapi dia bikin iritasi parah sampai kulit muka ngeletek dan gatal banget, sampai sekarang traumaa pakai produk ponds lagi	https://femaledaily.com/
5	Zelaya_ farida	facial foamnya ngangkat kotoran dimukaku, cuma setelah beberapa hari pakai kulit sekarang malah jadi bruntusan ga karuan, kulit juga ga makin lembab tapi malah bikin kulit berminyak, padahal udah suka tapi sayang banget karena in produk ga cocok	https://femaledaily.com/

		dimukaku	
6	Diamondlime	Pertama pake sih wanginya enak tapi lama kelamaan kok agak beda baunya sama pertama kali buka padahal ku cek expired nya masih lama habis pake sih muka emng lembab sih tapi gak bikin cerah dan beberapa jam kemudian tada kembali ke wajah ku yg asli kering dan kusam padahal udah berharap banyak pake facial foam ini untuk harga sih menurut ku gak terlalu mahal nyesuain sama produk tetangga, repurchase?? jelas enggak lah	https://femaledaily.com/
7	Aldohitler	Ini facial foam pertama aku sih, pas Smp nyobain karena ngeliat cewe bening banyak yg pake ini. Ehhh nyatanya bikin jerawat dong, padahal enak nya pas baru selesai cuci muka dia bikin putih gitu, tapi efeknya cuma bentar udah lama ya balik lagi ke kulit semula hyung	https://femaledaily.com/
8	Starcown	Produk nya tidak cocok di wajah saya, baru seminggu di pakai udah banyak jerawatnya malahan bikin parah, mencerahkan kok tapi malah bikin berjerawat. Di stop pemakaian nya karena gak cocok jadi lebih	https://femaledaily.com/

		mendingan jerawat di wajah saya	
9	Kiawrzm	Aku coba ini pas belum skincarean, dan coba ini pun gara-gara dikasih tante aku, pas aku pake produk ini emang bener-bner bikin cerah, tapi dikulit aku lama lama malah bikin merah, gatal, dan nimbulin jerawat. bukan maksud ingin menjelekan produk tapi emang begitu adanya.	https://femaledaily.com/
10	Ftrmrsa	beli ini, karena facial wash biasaku habis, dan memutuskan untuk pake ponds ini, tapi untuk facial wash ini bikin breakout yang cukup parah dimukaku, padahal untuk texturenya sendiri itu enak, tapi sayang aja ga cocok	https://femaledaily.com/

Sumber: data diolah oleh peneliti (Diakses Tahun 2021)

Berdasarkan tabel 1.5 *review* konsumen diatas menunjukkan bahwa sabun cuci muka Pond's *White Beauty* memiliki penilaian yang kurang baik. Dari *review* diatas bisa disimpulkan bahwa rata-rata konsumen Pond's *White Beauty* mengalami beruntusan di wajah kulit wajah menjadi kemerahan, dan timbulnya jerawat yang mengakibatkan *review* konsumen kurang baik.

Tabel 1. 6

**Review Positif Konsumen Sabun Pembersih Wajah Pond's White Beauty
di Female Daily**

No	Nama	Review	Sumber
1	Khiran22	waktu itu baru bingung banget nyari facial foam yang cocok buat kulit aku. terus waktu ke minimarket liat ini dan akhirnya aku memutuskan buat beli ini. awalnya aku takut kalo ga cocok tapi alhamdulillah nya cocok dikulit aku. di kulit aku yg normal to oily bisa mencerahkan sih, tapi kalo mau beneran cerah memang perlu waktu. facial foam ini menurutku juga bisa nahan minyak. intinya suka banget	https://femaledaily.com/
2	Theresya	pakai ponds ini sejak smp, entah cocok aja sih di kulit aku yg normal sensitif ini. foam nya yg lembut, dan menurut aku wanginya lumayan tidak terlalu menyengat juga. setelah dibilas juga ga bikin kulit tertarik, kulit mati terasa terangkat juga berasa bersih aja. walaupun untuk mencerahkan lumayan agak lama	https://femaledaily.com/
3	Narendri_ nilova	Pond's produk kecintaanku dari jaman dulu banget, udah beberapa produk facial	https://femaledaily.com/

		washnya pond's yg aku cobain. Kebanyakan sih ga ada masalah. Tp untuk beberapa bulan ini selalu repurchase produk ini. Sabunnya wangi enak ga nyeat, juga lembut. Habis cuci muka pakai ini wajah kerasa bersih, cerah enaklah pokoknya	
4	Heyitsgenia	fix sekarang pond's jadi brand favorit akuu dan facial foam ini yg bikin aku jatuh cinta sama ponds! dia tuh lembut banget, beberapa minggu make facial foam ini dan hasilnya ga mengecewakan, wajah ku lebih terlihat cerah dari sebelumnya, ga kusam lagi. Thankk u pond's	https://femaledaily.com/
5	Imtitsainuh	Facial wash pertama sejak SD sampe kuliah. karna mama pake itu jadi ikut-ikutan. Trus banyak skincare baru bermunculan dan coba-coba. Akhirnya muka ancur jerawat ga cocok. Akhirnya balik lagi ke ponds dan segala kerusakan sedikit - sedikit terobati. Bikin wajah lebih cerah, menyamarkan noda hitam dan bekas jerawat pudar juga. Seperti pada kemasannya, hasil akan terlihat setelah 2 minggu pemakaian.	https://femaledaily.com/

Sumber: data diolah oleh peneliti (Diakses Tahun 2021)

Berdasarkan tabel 1.6 *review* konsumen diatas menunjukkan bahwa sabun cuci muka Pond's *White Beauty* memiliki penilaian baik. Dari *review* diatas bisa disimpulkan bahwa rata- rata konsumen Pond's *White Beauty* mengalami kulit wajah yang lebih cerah, dapat membersihkan kotoran diwajah dengan baik dan mengurangi kulit kusam yang mengakibatkan *review* konsumen baik.

Tabel 1. 7

Review Negatif Konsumen Sabun Pembersih Wajah Pond's White Beauty di soco.id

No	Nama	Review	Sumber
1	Shabrina hasna	aku pake ini selama smp. ga ada efek negatif yang kentara tapi ini ternyata comedogenic masalah jerawat SMP ku emang parah banget, dan aku sadar penyebabnya apa. Dari bahannya juga ini ga bagus buat oil skin type.	https://soco.id/
2	Auliya lee	Facial wash dari jaman smp, aku udah lama pake ponds cuma yaa kok rasanya kaya ketarik gitu lama-lama. Trus jadi cukup sering mengelupas kulitnya di area hidung. Masih aku pake sih tapi selang-seling karna lumayan bantu mencerahkan.	https://soco.id/
3	Nur Nuraelah	Wajahku kurang cocok dengan face wash pond's <i>white beauty</i> , muncul brentusan dan agak merah, tipe kulitku normal cenderung	https://soco.id/

		berminyak, aku pakai selama 1 bulan dan lagi berhenti	
4	Ditza Ghali	Beli ini karena tertarik banget baca - baca reviewnya, katanya juga gentle blablabla, yaudah deh beli. Pas dateng barangnya kaya "eh iya ingredientsnya lumayan juga" dan claimnya begitu meyakinkan. Ketika dipake wanginya beeeuhh semerbak pisan, udah ketar ketir karena aku alergi fragrance. Kesan setelah dipake enak-enak ajasih, ga yang ketarik banget, halus dan bersih aja gitu. Besoknya jerawat dan bruntusan dan merah gatal banget waw aku bener-bener yakin dalangnya ya si parfum ini, karena kandungannya tuh ga aneh - aneh Buat kalian yang cocok sama produk-produk drugstore dan ga masalah sama fragrance, aku yakin ini bakal worth banget.	https://.soco.id/
5	Cindy Gani	Dari dulu aku selalu pake face wash dari pond's karena memang cocok, jadi aku tes coba pake yang white beauty facial foam ini, tapi sepertinya gak begitu cocok di mukaku, jadinya mukaku jerawat setelah beberapa hari memakai facial foam ini.	https://.soco.id/
6	Claudia Kirana	Dapat ini dari socobox. Untuk cuci muka sebenarnya bersih, mengangkat noda, cuma setelah cuci muka agak keset gitu. Dan beberapa waktu	https://.soco.id/

		kemudia bikin efek greasy. Sekitar 3 hari pake ini, terus muncul jerawat. I'm so sorry, mungkin kurang cocok di saya.	
7	Lulu Thio	Kalo di gue nyoba facial wash ini, agak bikin kering dan ketarik. Tapi untuk ngebersihin mukanya oke bgt, muka gue langsung seger gt jadinya. Untungnya gak bikin muka gue breakout	https://.soco.id/
8	Dian FitrianaDewi	yeay so happy akhirnya dapet scobox x ponds dapet Pond's White Beauty Facial Foam awalnya pas dipake sih ga ada keluhan apa apa ya, tp setelah dipake hampir 2 minggu dimuka langsung jerawat dan bikin kering dimuka buat harga affordable banget sih, dan packagingnya pun juga bagus simple	https://.soco.id/
9	Nadira Wulan	sebelumnya aku pernah breakout karena pake facial wash dari ponds, dapet dari socobox X Ponds jadi aku coba walau masih rada takut breakout juga dan ya bener aja breakout karena aku ga cocok malah jadi bruntusan gitu tapi after pakainya sih muka aku jd lembab dan ga kering gt	https://.soco.id/
10	Hana Puspita	Dapet produk ini dari Socobox. Makasih sociolla x ponds. Produk ini wanginya khas ponds banget sih dan aku kurang suka produk yang kecium banget wanginyaa.	https://.soco.id/

		Untuk hasil pemakaian di kulit aku jadi muncul jerawat di beberapa titik kayak bruntusan	
--	--	--	--

Sumber: data diolah oleh peneliti (Diakses 28 Maret 2021)

Berdasarkan tabel 1.7 review konsumen diatas menunjukkan bahwa sabun cuci muka Pond's *White Beauty* memiliki penilaian yang kurang baik. Dari review diatas bisa disimpulkan bahwa rata-rata konsumen Pond's *White Beauty* mengalami sensasi kulit wajah tertarik, kulit wajah mengelupas, jerawat, kemerahan dan gatal, dan kulit menjadi kering yang mengakibatkan review konsumen kurang baik.

Tabel 1. 8

Review Positif Konsumen Sabun Pembersih Wajah Pond's *White Beauty* di soco.id

No	Nama	Review	Sumber
1	Elis Puspita	Suka banget sama facial wash ini, aku pake ini dari SMP. muka ku kalo pake facial wash ini jadi cerah, terus bekas jerawat juga memudar, yang paling aku suka dari produk ini yaitu harganya murah	https://.soco.id/
2	Fatimah Lailin	Facial wash ini menurutku cukup membersihkan kotoran dan debu yang ada di wajah setelah beraktifitas. Aku biasanya pake produk ini untuk double cleansing. Bagus banget kalau produk ini dicombo dengan micellar	https://.soco.id/

		waterynya.	
3	ShalsaBella AlifPutri	aku udah pake pond's white beauty sejak kelas 5/6 SD sekitar tahun 2009 karena waktu itu aku udah mulai puber muncul jerawat beruntusan dan mukaku kusam jadi mulai coba pake face wash, seneng banget dari pertama kali pake sampe sekarang udh lulus kuliah ga pernah ganti face wash, tetep setia sama si Pond's white beauty pastinya karena cocok dan nyaman dipakai teksturnya lembut dan ga bikin kering/keset di mukaku cinta banget deh pokoknya sama produk ini!	https://.soco.id/
4	Nurwulan Ninditasari	Facial foam pertama yang sampai sekarang masih dipakai, bikin kulit jauh lebih cerah terutama buat aku yang emang aktifitasnya banyak dibawah sinar matahari, gak bikin kulit kering. Packaging oke dan tubenya gak gampang bocor kalau dibawa traveling. Efeknya langsung berasa setelah dipakai dan teksturnya creamy bgt. Foamnya banyak dan lembut tapi gak bikin kulit kering	https://.soco.id/
5	Agny dwi	udah dari jaman SMA, aku pakai facial foam dari pond's, produk ini cocok banget dikulit aku bikin muka cerah karena ada kandungan niacinamidenya dan gak bikin jerawat, kalau muka lagi	https://.soco.id/

		<p>bruntusan aku pakai facial foam ini besoknya bruntusan dimukaku hilang , ada kandungan stearic acid jadi memberikan kelembapan dimuka habis pakai gak bikin kulit kering dan ketarik kulitku jadi lebih kenyal, selain itu yang lebih aku suka lagi dari facial foam ini ada kandungan myristic acidnya sehingga membersihkan wajah, serta efektif menyerap minyak berlebih dikulit wajah aku yang tipe wajah berminyak, untuk packagingnya kekinian banget warnanya juga lucu. #SOCOBOXxPonds #SOCIOLLA</p>	
--	--	---	--

Sumber : data diolah oleh peneliti (Diakses Tahun 2021)

Berdasarkan tabel 1.8 *review* konsumen diatas menunjukkan bahwa sabun cuci muka Pond's *White Beauty* memiliki penilaian yang baik. Dari *review* diatas bisa disimpulkan bahwa rata- rata konsumen Pond's *White Beauty* mengalami kulit wajah yang lebih cerah, tidak membuat kulit wajah kering, dan menghaluskan kulit wajah.

Tabel 1. 9

**Review Negatif Konsumen Sabun Pembersih Wajah Pond's White Beauty
di www.hometesterclub.com**

No	Nama	Review	Sumber
1	Afni	Tipe kulitku normal, tapi masih jadi pertanyaan waktu aku coba produk ini malah timbul beruntusan di dahi, padahal aku suka wanginya yang calming dan ga menyengat menurutku, mungkin aku bakal coba produk lain	www.hometesterclub.com
2	Mareta	Menurutku ini salah satu face wash yang bisa bagus dan jelek, karena ini bikin keset banget dan kering dimuka aku. dan malah breakout selain itu aku juga gak terlalu suka dia banyak busanya yg bikin muka kering keset dan baunya khas banget ala ala ponds wangi tapi gak terlalu suka wanginya karna ini gak begitu mengganggu, tapi untuk efek mencerahkan ini baguss!	www.hometesterclub.com
3	Nursyifa Awaliyah	Aku kanyaknya ga cocok sama semua produk Ponds, tiap kali aku makai produk Ponds pasti breakout. Ini adalah produk ponds yang pertama kali kupakai, dan bikin muka aku breakout, padahal bukan jenis muka sensitive dan jarang banget breakout	www.hometesterclub.com
4	Masyita	Aku sudah pernah coba ini, dan gak cocok noda hitam	www.hometesterclub.com

		tidak hilang selama 2 minggu gak ada yg wow sih di aku biasa aja	
5	Wenna	Untuk mencerahkan wajah cukup terasa manfaatnya, namun untuk yang memiliki masalah jerawat mungkin kurang cocok	www.hometesterclub.com
6	Dewi	Dapat membersihkan wajah, namun membuat kering, mungkin karena tipe kulit saya kering. Mungkin hasilnya akan lebih baik jika digunakan pada kulit berminyak	www.hometesterclub.com
7	Elsa Desgita	Sudah mencoba produk ini, teksturnya lembut, setelah pemakaian wajah terasa lebih kenyal. Tetapi mungkin tidak cocok untuk kulit sensitif dan kering seperti saya, karna langsung muncul jerawat ketika pemakaian pertama. overall bagus	www.hometesterclub.com
8	Ismi	Pertama kali pakai facial foam ini, rasanya sedikit celekit- celekit perih, mungkin karena kandungan berbagai macam acyd yang banyak di facial foam ini. Sesudah dibilas rasanya kulit ketarik. Sehingga harus selalu pakai toner setelah cuci muka. Memang setelah pemakaian kulit tampak cerah dan ada noda bekas jerawat yang memudar. Tapi di pemakaian minggu kedua, muncul beruntusan di sekitar dahi, dan jerawat kecil di dagu. Mungkin dibutuhkan formula yang lebih lembut.	www.hometesterclub.com

		Jujur untuk wanginya enak, tapi menurut saya terlalu menyengat, mungkin wanginya bisa dibuat lebih soft. Busa sangat melimpah, setelah cuci muka kulit sangat terasa kesat mungkit ini yang menyebabkan kulit kering. Membersihkan kotoran? Ya Tampak lebih cerah? Ya Menyamarkan noda gelap? Ya (butuh proses) Wangi? Iya banget Kemasan menarik? Iya Membuat kulit lembab? Tidak	
9	Intan Sari	lima dari sepuluh. khasiatnya biasa saja, hanya mengangkat kotoran. masih banyak produk lain yang khasiatnya lebih baik lagi. dengan harga yang kurang lebih sama.	www.hometesterclub.com
10	Euis dahlia	Pond's ini memang menghaluskan kulit, dan melembabkan wajah. Tapi dikulit tipe seperti saya yang berminyak, langsung tumbuh jerawat batu yang membesar dan memerah.	www.hometesterclub.com

Sumber: data diolah oleh peneliti (Diakses Tahun 2021)

Berdasarkan tabel 1.9 *review* konsumen diatas menunjukkan bahwa sabun cuci muka Pond's *White Beauty* memiliki penilaian yang kurang baik Dari *review* diatas bisa disimpulkan bahwa rata-rata konsumen Pond's *White Beauty* mengalami jerawat pada wajah, kulit wajah menjadi kering, dan beruntusan yang mengakibatkan *review* kurang baik.

Tabel 1. 10

**Review Positif Konsumen Sabun Pembersih Wajah Pond's White Beauty
di www.hometesterclub.com**

No	Nama	Review	Sumber
1	Nurjannah	Bekas jerawat saya sedikit memudar setelah menggunakannya selama 14 hari setiap cuci wajah pagi dan malam.	www.hometesterclub.com
2	Nanda pipit	Menurut aku ponds white beauty facial foam ini recomended banget! Facial foam ini sangat ringan dan menyegarkan di wajah. Wajah aku jadi lembab, kenyal dan pastinya cerah. Dari SD memang aku selalu cocok menggunakan produk ponds. Thanks pond's & Home Tester Club.	www.hometesterclub.com
3	Ana	Saya sudah mencoba produk ini dan hasilnya noda bekas jerawat saya perlahan menghilang. Terima kasih Pond's dan home tester Indonesia	www.hometesterclub.com
4	Dainty	Aku udah pake ini sejak lama. Emang sih proses memutihkan noda hitam rada lama, tapi produk ini tuh cocok buat semua wajah karena mungkin phnya juga nggak terlalu tinggi, jadi aman deh dipake. Kalau mau cantik kan juga butuh proses, gengs!	www.hometesterclub.com

5	Revy	Setelah pemakaian rutin selama 14hari, noda hitam bekas jerawat mulai memudar, kulit wajah jadi lebih cerah dan lembut	www.hometesterclub.com
---	------	--	------------------------

Sumber: data diolah oleh peneliti (Diakses Tahun 2021)

Berdasarkan tabel 1.10 *review* konsumen diatas menunjukkan bahwa sabun cuci muka Pond's *White Beauty* memiliki penilaian yang baik. Dari review diatas bisa disimpulkan bahwa rata-rata konsumen Pond's *White Beauty* mengalami wajah menjadi lembab, menyegarkan kulit wajah, dan dapat memudarkan noda hitam mengakibatkan review konsumen baik.

Tabel 1.11

Perbedaan Brand Ponds dan Garnier

Ponds	Garnier
<ul style="list-style-type: none"> Mempunyai bahan aktif yang merupakan kombinasi Clear Technology dan Thymol-T Lock. 	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan sensasi yang dingin pada kulit sehingga wajah bisa tampak lebih segar.
<ul style="list-style-type: none"> Membantu mengatasi bakteri penyebab jerawat serta mencegahnya supaya tidak kembali lagi. 	<ul style="list-style-type: none"> Mengandung formula micro beads dan mineral clay yang dikenal ampuh untuk mengatasi minyak membandel.
<ul style="list-style-type: none"> Membuat kulit jadi lebih bersih serta menghalau 	<ul style="list-style-type: none"> Mengandung ekstrak lemon yang akan membantu mengatasi

kotoran yang menempel pada kulit.	wajah kusam dan membuatnya lebih cerah.
<ul style="list-style-type: none"> • Teskturnya lembut dan mudah berbusa 	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu mengangkat sel kulit mati.

Sumber: merekbagus.co.id

Berdasarkan berita yang didapat oleh peneliti “Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) menyebut merek Pond’s yang dilansir tersebut adalah produk palsu yang memang hanya ingin nabeng merek terkenal. Berdasarkan hasil pengawasan sampling dan pengujian laboratorium produk- produk di atas terbukti mengandung bahan berbahaya seperti merkuri, hidrokinon, asam retinoat, zat warna merah K3, K10, dan jingga K1. Karena itu BPOM telah memerintahkan Balai POM di seluruh Indonesia untuk menarik dan memusnahkan 70 item produk kosmetik yang berbahaya bagi kesehatan,” sumber www.news.okezone.com.

“Pond's menghimbau kepada masyarakat untuk selalu berhati-hati dalam membeli produk dengan cara selalu memastikan beberapa hal: Memastikan bahwa produk yang di beli adalah produk resmi yang dikeluarkan Unilever, membeli produk di toko yang terpercaya, selalu memastikan bahwa produk tersebut memiliki nomor registrasi BPOM. Nomor registrasi BPOM dapat di cek di website resmi BPOM <https://cekbpom.pom.go.id/>, dan selalu memastikan bahwa produk tersebut memiliki nomor registrasi BPOM. Nomor registrasi BPOM dapat di cek di

website resmi BPOM <https://cekbpom.pom.go.id/>. “Sumber: www.unilever.co.id

Dalam Lukita dan Hadi (2019:61) Inovasi produk bisa menjadi alasan lebih bagi konsumen untuk merasa tertarik dan memilih dimana ia akan berkunjung dan membeli suatu produk, lalu menjadi pelanggan loyal. Dalam Kaloko (2020:97) menggambarkan bahwa janji-janji produk dengan pelanggan terpenuhi sebagai imbalan kepercayaan pada merek menciptakan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam membuat pelanggan loyal (customer loyalty). Dalam Kristanto dan Adiwijaya (2018:3) pengalaman pelanggan memiliki hubungan dengan loyalitas pelanggan. Mengingat pengalaman suatu merk melibatkan pengalaman subyektif dan perilaku seorang konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas, menjadi kajian tersendiri bagi peneliti untuk meneliti tentang inovasi produk, kepercayaan merek dan pengalaman konsumen yang di alami oleh konsumen yang menggunakan sabun pembersih wajah Pond's *White Beauty*. Maka dari itu, penulis tertarik dalam memilih judul ini sebagai berikut **“ANALISIS DISKRIMINAN SEBAGAI PEMBEDA LOYALITAS KONSUMEN PADA SABUN PEMBERSIH WAJAH POND'S *WHITE BEAUTY* BERDASARKAN INOVASI PRODUK, KEPERCAAN MEREK DAN PENGALAMAN KONSUMEN DI WILAYAH BEKASI”**

1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah Dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, Inovasi produk Pond's *White Beauty* yang sudah cukup baik yang bersumber dari unilever.co.id. Dan juga berdasarkan berita cnbcindonesia.com merek produk kecantikan Pond's masih terus eksis di Indonesia. Brand di bawah naungan PT. Unilever. Mereka percaya kalau setiap inovasi yang diciptakan di setiap produk Pond's bisa membuat konsumen selalu setia Serta peneliti menemukan bahwa kepercayaan merek sabun pembersih Pond's *White Beauty* wajah sangat aman untuk digunakan yang bersumber dari topbrand-award.com.

Tetapi peneliti menemukan masalah yaitu adanya berita yang dilansir dari femaledaily.com, soco.id dan www.hometesterclub.com mengenai pengalaman Konsumen yang masih kurang baik dalam menggunakan sabun pembersih wajah Pond's *White Beauty* serta peneliti juga menemukan berita yang dikutip dari okezone.com menyatakan bahwa adanya beberapa produk Pond's palsu yang mengandung bahan berbahaya beredar di pasaran sehingga dapat berdampak terhadap kepercayaan konsumen.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Pembatasan 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 membahas apakah variabel inovasi produk, kepercayaan merek dan pengalaman konsumen dapat membedakan loyalitas konsumen pada sabun pembersih muka Pond's *White Beauty*.
2. Objek dalam penelitian ini yaitu loyalitas konsumen pada sabun pembersih cuci muka Pond's *White Beauty*.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan sebelumnya maka, rumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah inovasi produk, kepercayaan merek dan pengalaman konsumen signifikan mempengaruhi dalam membedakan loyal atau tidak loyalnya konsumen pada pengguna sabun pembersih wajah pond's *white beauty* di wilayah kota bekasi?

2. Apakah inovasi produk, kepercayaan merek dan pengalaman konsumen mempengaruhi perbedaan grup yang loyal dan tidak loyalnya konsumen pada pengguna sabun pembersih wajah pond's *white beauty* di wilayah kota bekasi?
3. Bagaimana keeratan hubungan model diskriminan yang terbentuk dengan grup yang loyal dan tidak loyalnya konsumen pada pengguna sabun pembersih wajah pond's *white beauty* di wilayah kota bekasi?
4. Apakah inovasi produk, kepercayaan merek dan pengalaman konsumen menjadi variable yang paling dominan dalam membentuk persamaan diskriminan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Perbedaan loyalitas konsumen pada konsumen sabun pembersih wajah pond's *white beauty* di wilayah kota Bekasi berdasarkan inovasi produk, kepercayaan merek dan pengalaman konsumen.
2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan dalam membedakan konsumen yang memiliki loyalitas dan konsumen yang tidak memiliki loyalitas pada konsumen sabun pembersih wajah pond's *white beauty* di wilayah kota Bekasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang di harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, penelitian ini merupakan sarana untuk mempraktikkan teori-teori yang sudah diperoleh sesama perkuliahan dengan fakta yang ada dilapangan dan untuk memperluas pengetahuan tentang inovasi produk, kepercayaan merek, pengalaman konsumen dan loyalitas konsumen. Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pembaca untuk mengetahui seberapa besar pengaruh inovasi produk, kepercayaan merek dan pengalaman konsumen dan loyalitas konsumen pada sabun pembersih muka *Pond's White Beauty*.
2. Secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pihak manajemen dalam mengembangkan inovasi produk, kepercayaan merek dan pengalaman konsumen serta mempertahankan loyalitas konsumen.