

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perawatan merupakan sebuah hal yang sangat penting bagi semua orang, terutama kalangan para remaja wanita dan pria. Hal ini sering dilakukan oleh para remaja wanita dan pria, karena perawatan mempunyai banyak manfaat baik bagi mereka, dengan melakukan perawatan sangat membantu para remaja wanita dan pria dalam menjaga dan merawat kulit mereka agar tetap sehat dan terawat. 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.

Inovasi produk merupakan hal yang dapat meningkatkan timbulnya loyalitas pelanggan, hal ini dibuktikan dari penelitian yang dilakukan oleh Lukita dan Hadi (2019:61) mengemukakan bahwa 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 terhadap suatu produk.

Adapun keterkaitan pengalaman pelanggan dengan kepuasan konsumen, menurut penelitian yang dilakukan oleh Kristanto dan Adiwijaya (2018:3) berpendapat bahwa pengalaman pelanggan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan. Mengingat pengalaman suatu *merk* melibatkan pengalaman subyektif dan perilaku seorang konsumen. Kepuasan konsumen menurut Kotler dan Amstrong dalam Putra P dan Kusumadewi (2019:4992) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan penilaian pelanggan atas produk ataupun jasa dalam hal menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

Menurut 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. Perusahaan harus terus memberikan kepuasan kepada konsumen agar konsumen menjadi loyal terhadap produk dan juga dengan meningkatnya loyalitas akan memberikan keuntungan serta perusahaan akan terus dapat bersaing.



Sumber: [www.garnier.com](http://www.garnier.com) (17-04-2022)

**Gambar 1.1 produk garnier**

Gambar 1.1 menampilkan ragam produk kecantikan wajah, garnier mempunyai banyak produk kecantikan maupun kesehatan wajah khususnya untuk untuk wanita, dimana dalam gambar tersebut ada beberapa inovasi dan macam produk untuk kesehatan wajah yang sangat di unggulkan oleh perusahaan. Penelitian ini mengambil subjek dari salah produk yang ada di gambar 1.1 yaitu sabun pembersih wajah Garnier.

Sabun pembersih wajah Garnier merupakan sabun pembersih wajah yang sangat dikenal oleh para wanita, khususnya para remaja karena sabun pembersih wajah Garnier memiliki inovasi baru dalam produknya yaitu Garnier Sakura *White* merupakan produk pencuci muka dengan krim yang lembut. Produk ini mengandung ekstrak sakura Jepang dan hyaluron serum yang mampu melembapkan kulit. Produk ini juga mengandung 50% busa yang lebih padat sehingga mampu membersihkan pori-pori secara menyeluruh. Selain melembapkan, produk ini juga akan membuat wajah kamu tampak cerah merona dan terasa elastis seperti kulit bayi. Dikutip dari [www.garnier.co.id](http://www.garnier.co.id) Menurut Diawati *et al* (2020:35) inovasi produk merupakan sesuatu yang dapat dilihat sebagai kemajuan fungsional produk yang dapat membawa produk selangkah lebih maju dibandingkan dengan produk pesaingnya.

Produk yang sudah dikeluarkan oleh Garnier sudah banyak, seperti sabun pembersih wajah, krim pemutih, masker wajah, pembersih *make up* diwajah dan lain-lain Produk sabun pembersih wajah Garnier telah masuk dalam *Top brand award* dalam kategori perawatan pribadi.

Berikut adalah data tabel *Top brand index* 2019, 2020 dan 2021.

**Tabel 1.1**  
***TOP Brand Sabun Pembersih Wajah 2019-2021***

<b>BRAND</b>	<b>TBI 2019</b>	<b>TBI 2020</b>	<b>TBI 2021</b>	<b><i>TOP</i></b>
Pond's	30.4%	22.4%	24.8%	<i>TOP</i>
Biore	19.1%	17.1%	16.4%	<i>TOP</i>
Garnier	15.3%	13.8%	14.5%	<i>TOP</i>
Gatsby	5.8%	8.5%	9.9%	
Wardah	4.6%	5.8%	5.7%	

Sumber : [www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com) (16-04-2022)

Dapat dilihat dari tabel diatas, bahwa produk sabun pembersih wajah Garnier pada *top brand index* 2019 berada di peringkat ke 3 dengan persentase 15,3%. Sedangkan Pond's berada di urutan pertama dengan persentase 30.4%, Biore berada di urutan ke 2 dengan persentase 19.1%, dan di urutan ke 4 Gatsby dengan persentase 5.8%, dan yang terakhir Wardah di urutan ke 5 dengan persentase 4,6%. Dapat disimpulkan dari hasil persentase *Top Brand* sabun pembersih wajah 2019 Pond's dan Biore menjadi pilihan utama untuk konsumen pengguna sabun pembersih wajah, sedangkan objek dalam penelitian ini yaitu produk sabun pembersih muka Garnier masih belum menjadi pilihan utama para konsumen sabun pembersih wajah.

Produk sabun pembersih wajah Garnier pada *top brand index* 2020 berada di peringkat ke 3 dengan persentase 17,1%. Sedangkan Pond's berada di urutan pertama dengan persentase 22.4%, Biore berada di urutan ke 2

dengan persentase 17.1%, dan diurutan ke 4 Gatsby dengan persentase 13.8%, dan yang terakhir Wardah diurutan ke 5 dengan persentase 5,8%. Dapat disimpulkan dari hasil persentase *Top Brand* sabun pembersih wajah 2020 Pond's dan Biore menjadi pilihan utama untuk konsumen pengguna sabun pembersih wajah, sedangkan objek dalam penelitian ini yaitu produk sabun pembersih muka Garnier masih belum menjadi pilihan utama para konsumen sabun pembersih wajah.

Sedangkan produk sabun pembersih wajah Garnier pada *top brand index* 2021 berada di peringkat ke 3 dengan persentase 14,5%. Sedangkan Pond's berada diurutan pertama dengan persentase 24.8%, Biore berada diurutan ke 2 dengan persentase 16.4%, dan diurutan ke 4 Wardah dengan persentase 9.9%, dan yang terakhir Gatsby diurutan ke 5 dengan persentase 5,7%. Dapat disimpulkan dari hasil persentase *Top Brand* sabun pembersih wajah 2021 Pond's dan Biore tetap menjadi pilihan utama untuk konsumen pengguna sabun pembersih wajah, sedangkan objek dalam penelitian ini yaitu produk sabun pembersih muka Garnier masih belum menjadi pilihan utama para konsumen sabun pembersih wajah.

Inovasi yang dimiliki Garnier Sakura *White* sudah sangat baik dan beragam, tetapi masih terdapat efek samping yang ditimbulkan “ Bahaya atau efek samping pertama yang bisa kamu alami adalah timbulnya komedo di wajah. komedo bisa muncul karena adanya ketidakcocokan antara kulit dengan bahan yang terkandung dalam produk Garnier Sakura *White*. Munculnya komedo ini bisa terjadi setelah kamu memakai sakura *white*

dalam beberapa hari atau bisa juga dalam beberapa minggu setelahnya. Komedo juga dapat muncul karena efek sinar matahari yang terlalu lama mengenai kulit wajah saat memakai Garnier sakura *white*, lalu tanda kulit kemerahan merupakan salah satu efek samping yang bisa juga disebabkan karena kulit tidak cocok dengan Garnier Sakura *White* dan yang terakhir Bahaya selanjutnya yang dapat terjadi akibat memakai garnier sakura *white* adalah kulit mengalami iritasi atau semacam sensasi terbakar dan rasa perih. Bahaya atau efek samping ini terjadi karena dua kemungkinan, yaitu memakai produk Garnier palsu atau bisa juga karena kandungan produk yang tidak cocok atau sensitif pada jenis kulit tertentu” dikutip dari [www.femaleez.com](http://www.femaleez.com) pada tanggal 02 Mai 2022.

Produk Garnier dijual di banyak negara di seluruh dunia, dengan lini produk khusus yang ditargetkan untuk berbagai budaya dan jenis kulit yang berbeda. timbulnya jerawat yang mengakibatkan *review* konsumen kurang baik.

The screenshot shows the product page for Garnier Sakura White Pinkish Glow Whio Foam on the Female Daily website. The page includes a search bar, navigation links (CATEGORY, FEED, PRODUCT MATCHES), and user options (Login or Signup, ADD REVIEW, ADD PRODUCT, ADD TO WISHLIST). The product details section displays the product name, price (Rp. 19,000), and a 3.8 star rating. A breakdown of user feedback is provided:

Rating	Count	Action
5 stars	395	1380 users Reviewed this
4 stars	511	
3 stars	302	52% users Recommended this
2 stars	117	
1 star	55	

Sumber : [www.FemaleDaily.co.id](http://www.FemaleDaily.co.id) (18-04-2022)

**Gambar 1.2 Penilaian Garnier Sakura *White***

Dari gambar 1.2 menunjukkan penilaian konsumen terhadap sabun pembersih muka Garnier Sakura *White*, penilaian konsumen memberi penilaian yang kurang begitu bagus dilihat dari angka penilaian yang hanya 3,8 dari 1380 *users*/konsumen yang menggunakan sabun pembersih muka Garnier Sakura *White*, dari 1380 pengguna yang memberikan penilaian bintang 5 (lima) sebanyak 395 pengguna, yang memberikan bintang 4 (empat) 511 pengguna, yang memberikan bintang 3 (tiga) sebanyak 302 dan bintang 2 (dua) sebanyak 117 serta yang memberikan penilaian yang paling rendah atau memberikan bintang 1 (satu) adalah 55 orang.

Pengalaman konsumen bias di artikan yaitu sebagai tanggapan pelanggan secara internal dan subjektif sebagai akibat dari interaksi secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan. Peneliti menemukan *review* konsumen pengguna sabun pembersih wajah Garnier Sakura *White*, yang di ambil dari sumber *Female Daily*, adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
***Review Negative Konsumen Sabun Pembersih***  
***Garnier Sakura White di Female Daily***

No	Nama	Review	Sumber
1	Jovriskae	klo di kulit aku sih dia ga terlalu begitu mencerahkan kaya emina <i>bright stuff</i> , ga bikin glow juga.. tapi dia emg kaya <i>whip cream</i> 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	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>

No	Nama	Review	Sumber
2	Nabilapramesti_	<p>Pertama kali nyoba <i>facewash</i> 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. <i>but affordable</i> sih, dpt ditemukan di minimarket gituu.</p>	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>
3	Taranajmi	<p>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 bener - bener ga kerasa kering atau ketarik huaaaa, kalo dari tekstur kaya fw biasa aja lembut gitu warnanya agak pink, wanginya emang wangi sakura gitu enak banget, dan setau aku udah mudah didapat ya sekarang dimana mana, pokoknya suka banget deh sama produk ini</p>	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>
4	Rizkaltc	<p>baru 2 kali pemakaian langsung <i>break out</i> parah bgt, jerawat kecil"</p>	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>

No	Nama	Review	Sumber
		<p>langsung numbuh di seluruh muka. padahal gue jaranggg bgt perawatan. akhirnya ke dokter deh. setelah ini muka gue malah <i>acne prone</i> sial bgtttt. <i>repurchase? ofc no.</i></p>	
5	Istazlkh_	<p>awalanya bagus, menghilangkan jerawat dan ga nimbulin jerawat baru, itu pemakaian 1 sampai 2 minggu.. tapi masuk ke minggu ke-3, muncul yk semacam jerawat tapi ga mateng2 jerawatnya, itu muncul 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.</p>	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>
6	<a href="#">Debbykinclong</a>	<p>kering ish .... baunya wangi enak.busa banyak tp kering .... jd aku kasi ke temen aku. mungkin ga fair untuk akunya <i>review</i> krn blm pake sampe habis. cuma di kulit muka aku jd kering keset ketarik gt.hopefully cocok di</p>	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>

No	Nama	Review	Sumber
		wajah para sista yaaaaah .....	
7	<a href="#">rararann</a>	pokonya kulitku lagi rewel karna lepas dokter, aku pake ini soalnya baca ripiuw di fd dan banyak yg komen fw inj gak neko neko, in my face dia busanya super gentle dan lembut baged 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	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>
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	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>

No	Nama	Review	Sumber
		nyoba cari facial foam yang lain	
9	Sulistiasemesta_	<p>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.</p>	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>
10	Tatatu	<p>Mulai dari aroma, dia biasa 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 sebenarnya 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.</p>	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>

No	Nama	Review	Sumber
11	Nisa Ariani	tertarik beli karena katanya bikin cerah gitu, akhirnya nyobain deh, emang bener si bikin wajah lumayan cerah, tapi pas selesai wajahku jadi rada kering ketarik gitu.	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>
12	Intan Aisyah	Awalnya aku yg make ini, cuma kurang begitu suka sama efek setelah cuci muka yg bikin agak kering. Jadinya aku kasih ke kakak aku dan sekarang jadi holy grail dia.	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>
13	Sarah Syam	ga suka, ga cocok di kulitku. bikin muka ketarik dan kering kerontang. padahal udah pake toner yg bikin lembap tapi tetep aja ya ampun akhirnya fw ini kebuang.	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>
14	Erika	Aromanya enak, floral gitu. Foam-nya juga cukup banyak. Di kulit - ku klo habis pakai produk ini, kulit berasa lebih kering sih. Jadi aku gak bisa sering2 pakai produk ini, biasanya aku pakai klo berasa kulit lg kotor banget habis dari luar.	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>
15	Febria Wijayanti	busanya banyak dan cukup membersihkan kulit wajahku, ada efek mencerahkan juga kayaknya kalo kita pakenya rutin emang bisa	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>

No	Nama	Review	Sumber
		bikin kulit cerah, cuma sayang dikulitku masih ada efek ketariknya gitu	
16	Diyah Octavianti	ingredientnya bisa mencerahkan dan melembankan wajah cuma sayang bgt gacocok diwajahku udahannya bikin breakout :( padahal teksturnya enteng bgt digosok dan diusapkan ke wajah jg ga perih. Dengan harga yg terjangkau kalau diwajahku cocok pasti ku purchase. Wajahku oily sih dipaka.	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>
17	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.	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>
18	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.	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>
19	Nur Nuraelah	Wajahku kurang cocok dengan face wash pond's <i>white beauty</i> , muncul	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>

No	Nama	Review	Sumber
		brentusan dan agak merah, tipe kulitku normal cenderung berminyak, aku pakai selama 1 bulan dan lagi berhenti	
20	Ditza Ghali	Beli ini karena tertarik banget baca - baca <i>review</i> nya, 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 <i>fragrance</i> .	<a href="https://femaledaily.com/">https://femaledaily.com/</a>

Sumber: <https://femaledaily.com/> (18-04-2022)

Berdasarkan tabel 1.2 ada 20 *review* konsumen yang menunjukkan bahwa sabun cuci muka Garnier Sakura *White* memiliki penilaian yang kurang baik. Dari *review* diatas bisa disimpulkan bahwa rata-rata konsumen Garnier Sakura *White* mengalami ketidakcocokan di wajah, kulit wajah menjadi kemerahan, dan timbulnya jerawat yang mengakibatkan *review* konsumen kurang begitu baik.

Perusahaan ini didirikan dengan nama *Laboratoires Garnier* pada tahun 1904 oleh orang Prancis bernama Alfred Amour Garnier, melalui peluncuran losion rambut nabati pertamanya yang dipatenkan, bernama La Lotion Garnier. Pada tahun 1930-an, Garnier adalah produsen awal produk perlidungan dari matahari sekaligus perusahaan pertama yang membuat

pewarna rambut rumahan yang permanen pada tahun 1960. Tapi, perusahaan ini diakuisisi oleh L'Oréal pada 1970-an.

Selama beberapa dekade, Garnier mengembangkan produknya dari pewarnaan rambut dan perawatan rambut, menjadi perawatan kulit sejak diakuisisi pada tahun 1970. Citra perusahaan ini mulai bertambah sebagai ahli kecantikan yang sehat, dengan memberikan solusi berbasis alami untuk memerangi polusi, jerawat, UV, dan kelelahan. Dengan memakai bahan-bahan alami seperti buah-buahan, biji-bijian, kuncup dan bunga, Garnier menganggap bahan tersebut memiliki khasiat perawatan kulit dan perawatan rambut yang "sangat bermanfaat.

Peneliti menemukan permasalahan tentang efek samping yang diakibatkan dari sabun pemberih wajah Garnier Sakura *White* “ Gejala efek samping ini umumnya akan dirasakan bersamaan dengan kulit yang terasa gatal. ceket-cekik akan terasa saat krim Garnier Sakura *White* dioleskan, lebih tepatnya saat bahan aktif sedang mencoba menerobos masuk ke dalam kulit dan kulit pun menolak dengan menunjukkan gejala tersebut. Bahaya selanjutnya setelah kulit wajah semakin berminyak adalah terjadi iritasi kulit. Iritasi bisa dialami seseorang karena kulit yang terlalu sensitif dengan kandungan produk atau telah memakai produk tiruan yang terkandung bahan berbahaya di dalamnya. Terkadang kulit akan terlalu sensitif dengan kandungan bahan aktif sehingga memunculkan gejala yang cukup menyakitkan berupa iritasi yang disertai dengan perih atau sensasi terbakar. Biasanya ini terjadi ketika baru beberapa kali memakainya. Maka itu, segera

berhenti memakainya dan istirahatkan kulit wajah dari skincare beberapa saat”. Di kutip dari [www.ezkosmetik.com](http://www.ezkosmetik.com) pada tanggal 28 April 2022.

Sabun pembersih wajah garnier harus terus meningkatkan inovasi produk dan pengalaman konsumennya agar para konsumen puas terhadap sabun pembersih wajah Garnier, puasnya konsumen dapat meningkatkan loyalitas para konsumen hal ini dapat memajukan perusahaan agar dapat bersaing dengan para pesaing. Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa tentang inovasi produk dan pengalaman konsumen sangat mempengaruhi meningkat menjadi kajian tersendiri bagi peneliti untuk meneliti tentang Inovasi produk, pengalaman konsumen, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen yang menggunakan sabun pemberih wajah Garnier Sakura *White*. Maka dari itu, , penulis tertarik dalam memilih judul ini sebagai berikut **“Pengaruh Inovasi Produk Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pengguna Sabun Pembersih Wajah Garnier Sakura *White* Di Wilayah Jakarta Timur”**

## **1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah Dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, yaitu adalah sebagai berikut :

1. Garnier merupakan salah *top brand* dalam kategori sabun pembersih wajah. Hal ini dilihat dari data *Top Brand Index*.

2. Garnier memiliki inovasi produk yang baik, dapat dilihat dari berbagai varian produk Garnier, khususnya hal ini dikategorikan sabun pembersih wajah.
3. Salah satu produk sabun pembersih wajah Garnier varian sakura *white* memiliki penilaian yang kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari data *wabsite Female Daily* diaman Garnier Sakura *White* mendapatkan nilai 3,8.
4. Adapun beberapa penggunaanya mengeluhkan mengalami efek samping seperti timbulnya komedo, kulit kering dan iritasi pada kulit wajah yang tidak cocok.

#### 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. Penelitian ini hanya membahas apakah ada pengaruh inovasi produk dan pengalaman konsumen terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen pengguna sabun pembersih muka Garnier Sakura *White* di wilayah Jakarta Timur, hal ini sesuai dengan penelitian dari Antanegoro *et al* (2017:177) yang menyatakan bahwa inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan, lalu penelitian yang dilakukan oleh Quintania dan Sasmitha

(2020:35) menyatakan bahwa secara tidak langsung inovasi produk melalui kepuasan konsumen tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dan penelitian yang dilakukan oleh Septian dan Handaruwati (2021:32) hasil penelitian pengalaman konsumen (*customer experience*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### 1.2.3 Rumusan Masalah

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

1. Apakah inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna sabun pembersih muka Garnier Sakura *White* di wilayah Jakarta Timur ?
2. Apakah pengalaman konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna sabun pembersih muka Garnier Sakura *White* di wilayah Jakarta Timur ?
3. Apakah inovasi produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pengguna sabun pembersih muka Garnier Sakura *White* di wilayah Jakarta Timur ?
4. Apakah pengalaman konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pengguna sabun pembersih muka Garnier Sakura *White* di wilayah Jakarta Timur ?

5. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pengguna sabun pembersih muka Garnier Sakura *White* di wilayah Jakarta Timur ?
6. Apakah inovasi produk dan pengalaman konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pengguna sabun pembersih muka Garnier Sakura *White* di wilayah Jakarta Timur ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna sabun pembersih muka Garnier Sakura *White* di wilayah Jakarta Timur ?
2. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna sabun pembersih muka Garnier Sakura *White* di wilayah Jakarta Timur ?
3. Untuk mengetahui pengaruh inovasi produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pengguna sabun pembersih muka Garnier Sakura *White* di wilayah Jakarta Timur ?
4. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pengguna sabun pembersih muka Garnier Sakura *White* di wilayah Jakarta Timur ?

5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pengguna sabun pembersih muka Garnier Sakura *White* di wilayah Jakarta Timur ?.
6. Untuk mengetahui pengaruh inovasi produk dan pengalaman konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pengguna sabun pembersih muka Garnier Sakura *White* di wilayah Jakarta Timur ?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik kegunaan secara teoritis maupun kegunaan secara praktis, diantaranya adalah sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang manajemen pemasaran. Menjadi bahan kajian dan sumber referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam mengembangkan penelitian tentang pengaruh inovasi produk dan pengalaman konsumen terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen .

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, masukan dan bermanfaat bagi perusahaan serta para pelaku bisnis. Mengingat sabun pembersih wajah sangat dibutuhkan oleh semua orang khususnya para remaja, sehingga perusahaan harus terus berinovasi dan mengembangkan produk.

