

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perawatan tubuh adalah salah satu aspek penting dalam menjaga kesehatan dan kesejahteraan diri sendiri. Bukan hanya tentang penampilan fisik, tetapi juga tentang kesehatan kulit, tubuh, dan mental kita. Tubuh perlu dirawat dari ujung rambut hingga ujung kaki. Terutama bila kamu aktif bergerak dan punya rutinitas yang padat. Perawatan tubuh yang tepat bisa membantu tubuh tetap bugar dan segar sepanjang hari. Lulur adalah salah satu tradisi perawatan kecantikan yang berasal dari Indonesia. Praktik lulur telah ada sejak zaman kerajaan, dan hingga kini menjadi bagian penting dari budaya perawatan tubuh di Indonesia dan beberapa negara Asia Tenggara lainnya.

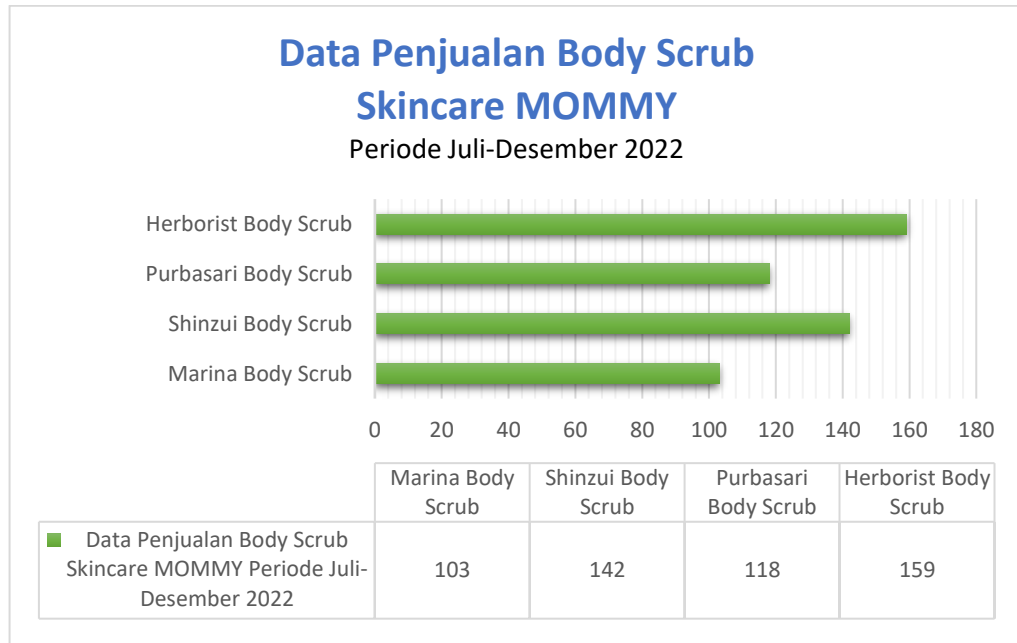
Latar belakang lulur melibatkan aspek budaya, sejarah, dan kecantikan. Di zaman dahulu, lulur digunakan oleh para putri kerajaan untuk menjaga kecantikan kulit mereka. Campuran bahan alami seperti kunyit, beras, rempah-rempah, dan bahan-bahan tradisional lainnya digunakan untuk membuat lulur. Selain untuk merawat kulit, lulur juga memiliki nilai spiritual dan sering kali digunakan sebagai bagian dari ritual kecantikan sebelum pernikahan atau upacara lainnya. Penggunaan lulur telah berkembang dari tradisi kerajaan menjadi praktik yang lebih luas di masyarakat. Saat ini, lulur menjadi salah satu perawatan tubuh yang populer di spa dan pusat kecantikan di seluruh dunia. Banyaknya peminat lulur modern telah mendorong pengembangan berbagai

jenis lulur dengan kandungan dan manfaat yang beragam, seperti lulur untuk mencerahkan kulit, menghaluskan kulit, atau melembapkan kulit. Selain manfaatnya bagi kecantikan, lulur juga membawa dampak ekonomi positif bagi masyarakat Indonesia, karena membuka peluang usaha bagi para produsen bahan baku, pembuat lulur, dan pemilik spa atau salon kecantikan.

Merawat kulit akan memberikan kesenangan serta keindahan tersendiri bagi sebagian besar perempuan. Saat ini banyak sekali produk-produk body scrub yang beredar di kalangan masyarakat. Konsumen akan memilih produk body scrub yang memiliki kualitas dan keunggulan yang baik sesuai dengan kebutuhannya. Kota Madiun menyediakan banyak sekali pilihan toko perlengkapan kecantikan termasuk body scrub, sehingga saat ini membeli body scrub dapat dengan mudah dilakukan. Berbagai macam produk-produk body scrub telah tersedia di Kota Madiun dengan kualitas yang terjamin sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Produk Herboris salah satu produk yang digemari oleh konsumen. Herborist merupakan *brand* lokal dari Indonesia yang sampai saat ini masih digemari oleh konsumen karena salah satu produknya yaitu Herborist body scrub. Produk ini diluncurkan pada tahun 2009 di bawah naungan PT Victoria Care Indonesia. Herborist body scrub ini merupakan Lulur Tradisional Bali yang telah diresmikan di Omah Herborist pada tahun 2013 dengan konsep berbelanja dan edukasi dimana para pengunjung dapat melihat dan belajar. Body Scrub Herborist ini mempunyai kualitas yang baik di pasaran dan body scrub ini

mempunyai banyak varian aroma dan kualitas yang dapat disesuaikan dengan kondisi kulit konsumen.



Gambar1.1 Data penjualan *brand body scrub* kategori perawatan kulit

Sumber: Laporan penjualan yang diambil dari toko skincare mommy

Pada toko skincare mommy, terhitung pada bulan juli sampai desember tahun 2022 penjualan produk Body Scrub Herborist mengalami keunggulan dibandingkan dengan produk yang lain. Keputusan pembelian produk Body Scrub Herborist dikalangan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas alami produk yang dimana produk herborist ini menggunakan bahan-bahan yang alami dan berkualitas. Herborist body scrub ini mempunyai reputasi dan ulasan yang positif di kalangan masyarakat dimana akan meningkatkan penjualan produk.

Keputusan pembelian merupakan pemikiran yang dimiliki oleh seorang konsumen dimana konsumen tersebut mempertimbangkan sebelum mengambil sebuah keputusan untuk membeli produk atau barang. keputusan pembelian

merupakan sikap konsumen yang digunakan untuk mengolah informasi dan mengambil keputusan dalam bentuk respon dari konsumen yang muncul produk apa yang akan dibeli oleh konsumen tersebut (Ardhianti et al., 2023). Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen menurut Kotler & Keller (2012) sebagai berikut:

Faktor persepsi harga merupakan faktor yang paling sensitif bagi konsumen karena konsumen selalu melakukan berbagai pertimbangan ketika melakukan keputusan pembelian. Faktor citra merek merupakan sebuah produk akan mampu meningkatkan keputusan pembelian konsumen jika produk tersebut memiliki citra merek yang baik. Kualitas produk merupakan persepsi dan harapan konsumen terhadap kinerja suatu produk kosmetik. Konsumen akan memilih produk yang memiliki kualitas yang baik dan aman digunakan sehingga perusahaan dituntut untuk dapat menciptakan produk kosmetik yang memiliki kualitas yang baik dan melakukan inovasi terhadap produk yang lama agar memiliki kualitas yang jauh lebih baik lagi.

Kualitas Produk Heborist body scrub menggunakan bahan alami yang efektif mengangkat sel kulit mati, membuat kulit tampak cerah, halus dan lembab. Tekstur lembut butiran eksfolian yang halus dan merata memberikan tekstur lembut saat digunakan, tidak terlalu kasar untuk kulit. Herborist body scrub mempunyai berbagai aroma wangi alami yang menyegarkan dan memiliki berbagai manfaat di setiap aromanya yang membuat konsumen tertarik menggunakan body scrub tersebut (*Sumber: <https://shopee.co.id>*)

Kualitas produk Herborist body scrub sangat konsisten dalam memilih bahan baku dan wadah yang disajikan. Produk herborist body scrub juga memiliki aroma yang sangat segar yang terbuat dari bahan-bahan alami yang menjadi ciri khas body scrub herborist, dari awal terbentuknya produk body scrub herborist sampai sekarang tidak ada perubahan di bagian bahan, aroma dan wadah, tetap menjadi standar produk yang membuat masyarakat makin menyukai produk body scrub dari herborist. (*Sumber: <https://shopee.co.id/sp>*)

Menurut Kotler dan Amstrong (2012) kualitas produk adalah kemampuan produk untuk menampilkan fungsinya, dimana termasuk keseluruhan waktu kegunaan dari produk, keandalan, kemudahan, dalam penggunaan dan perbaikan dan nilai-nilai yang lainnya. Semakin berkualitas produk maka semakin tinggi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian produk yang bersangkutan. Biasanya konsumen herborist sebelum melakukan pembelian terhadap suatu produk, akan selalu memerhatikan kualitas produk yang akan dibeli. Semakin baik kualitas produk body scrub maka kecenderungan konsumen akan membeli produk tersebut akan semakin meningkat.

Citra merek produk Body Scrub Herborist cenderung mencerminkan kualitas alami, kesegaran, dan kelembutan. Merek ini sering kali dikaitkan dengan penggunaan bahan-bahan alami yang dipilih secara cermat dan ramah lingkungan dalam produk-produk mereka. Herborist menggambarkan perpaduan antara tradisi herbal dengan inovasi modern dalam perawatan kulit. Selain itu, desain kemasan yang menarik dan aroma yang menyegarkan juga menjadi bagian dari citra merek ini. Keseluruhan, Herborist menciptakan kesan produk

yang berkualitas, alami, dan menyenangkan bagi penggunanya.

(Sumber:<https://shopee.co.id/7>)

Citra merek menurut Tjiptono (2017) adalah deskripsi tentang asosiasi dan keyakinan konsumen terhadap merek tertentu. Produk dengan citra merek yang baik akan memberikan rasa nyaman serta pandangan masyarakat yang positif pada merek produk tersebut sehingga penjualan produk itu akan mengalami peningkatan. Konsumen meyakini bahwa produk body scrub herborist mengandung kualitas alami, kesegaran, dan kelembutan. Herborist sering kali dikaitkan dengan penggunaan bahan-bahan alami. Selain itu, herborist body scrub mempunyai banyak aroma yang menyegarkan tentunya dengan kemasan yang menarik.

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Produk

No	Nama Produk	Harga
1	Herborist body scrub	Rp15.000
2	Purbasari body scrub	Rp18.000
3	Marina body scrub	Rp15.000
4	Szinzui body scrub	Rp11.000

Sumber: Olah Data 2024

Pada olah data diatas menggunakan sistem wawancara bersama pegawai *Skincare Mommy* yaitu kak vira menjelaskan bahwa harga herborist body scrub cukup terjangkau di kalangan masyarakat dengan harga lima belas ribu rupiah sudah mendapatkan body scrub herborist dengan aroma yang menyegarkan. Herborist body scrub saat ini sudah tersedia di toko seperti, Alfamart dan Indomart atau di toko yang khusus untuk kosmetik jadi masyarakat tidak perlu

jauh untuk membeli herborist body scrub cukup membeli di minimarker terdekat. (Sumber: https://shopee.co.id/sp_)

Harga adalah jumlah uang ditambah beberapa barang kalau mungkin yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Harga pada herborist body scrub sesuai dengan kualitas yang dihasilkan, dan harga tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. (Sumber:<https://shopee.co.id/7>)

Penelitian ini menggunakan Teori Perilaku Terencana atau TPB (*Theory of Planned Behavior*) didasarkan pada asumsi bahwa manusia adalah makhluk yang rasional dan menggunakan informasi-informasi yang mungkin baginya secara sistematis. Fokus utama pada *Theory of Planned Behavior* sama halnya dengan *Theory of Reason Action* yaitu intensi (niat) individu dalam melakukan perilaku tertentu. Intensi ini dianggap mampu memprediksi faktor-faktor motivasi individu yang berpengaruh terhadap perilakunya. Intensi adalah indikasi seberapa besar usaha seseorang dan seberapa keras orang tersebut mau berusaha untuk melakukan suatu perilaku.

Keputusan pembelian yang dilakukan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, citra merek dan harga. Berdasarkan data diatas, bahwa produk Herborist Body Scrub mengalami peningkatan penjualan yang sangat signifikan. Maka peneliti ingin mengambil judul penelitian **“Pengaruh kualitas produk, citra merek, dan harga terhadap keputusan pembelian herborist body scrub (Studi Kasus pada Masyarakat Kota Madiun)”**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka batasan penelitian ini meliputi:

1. Variabel pada penelitian ini yaitu kualitas produk (X_1), citra merek (X_2) dan harga (X_3) terhadap keputusan pembelian (Y).
2. Objek pada penelitian ini adalah di produk Herborist Body Scrub di Kota Madiun.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk Herborist Body Scrub di Kota Madiun?
2. Apakah terdapat pengaruh antara citra merek terhadap keputusan pembelian produk Herborist Body Scrub di Kota Madiun?
3. Apakah terdapat pengaruh antara harga terhadap keputusan pembelian produk Herborist Body Scrub di Kota Madiun?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk Herborist Body Scrub di Kota Madiun.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian produk Herborist Body Scrub di Kota Madiun.

3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian produk Herborist Body Scrub di Kota Madiun.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara praktis dan kegunaan secara teoritis serta kegunaan bagi peneliti, kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan serta informasi bagi perusahaan kosmetik perawatan kulit Herborist Body Scrub agar dapat mempertahankan kualitas produk yang menarik, citra merek yang baik di kalangan masyarakat dan harga yang terjangkau di masyarakat untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen terhadap produk Herborist Body Scrub.

2. Kegunaan Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta teori-teori yang mendukung strategi pemasaran khususnya pada pemahaman tentang kualitas produk, citra merek, harga dan keputusan pembelian konsumen.
- b. Memberikan sumbangan berupa hasil pemikiran dan penelitian yang dapat dijadikan gambaran dan perbandingan untuk penelitian-penelitian yang akan dilakukan di masa mendatang.

3. Kegunaan bagi Peneliti

Penelitian ini berguna sebagai sarana untuk menambah wawasan serta pengetahuan dan juga dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama menjalani perkuliahan khususnya pada bidang pemasaran.