

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Saat ini semakin banyak perempuan yang menyadari bahwa kulit yang sehat terawat adalah dasar kecantikan yang sesungguhnya, sebab kulit adalah salah satu perangkat tubuh yang posisinya paling luar, yang di mana bermanfaat untuk memberikan perlindungan permukaan atau dasar tubuh. Bagian ini juga dapat diartikan sebagai organ terluas pada tubuh dan bertanggungjawab atas kesehatan tubuh, maka dari itu kesehatan dan penampilan kulit menjadi perhatian setiap orang terutama untuk wanita.¹ Saat ini wanita mulai memperdulikan masalah personal care dari pada kosmetik yang sifatnya mempercantik dalam sekejap namun akan hilang.

Pasar konvensional atau *marketplace skin care* di Indonesia memberikan dampak yang signifikan. Hal ini didukung dengan pernyataan Sancoyo selaku Ketua Persatuan Kosmetik Indonesia (Perkosmi), beliau menyatakan bahwa, “Produk perawatan kulit (*skincare*) tetap menjadi kategori dengan perkembangan produk yang cukup cepat, hal ini didorong dengan angka kenaikan *needs* perempuan agar dapat memiliki *fashion* yang semakin cantik dan sehat lebih meningkat,² sedangkan tugas dari seorang produsen adalah memenuhi kebutuhan dari konsumen, dan harus kreatif serta inovatif.³ Saat ini perkembangan jaman semakin cepat, karena itu masyarakat dituntut untuk mengikuti percepatan tersebut dengan kata lain

¹ Windiyati, *Perawatan Kecantikan Kulit* (Gramedia Pustaka Utama : Jakarta, 2019) hal. 69.

² <https://industri.kontan.co.id/news/pasar-produk-perawatan-kulit-punya-potensi-berkembang>. diakses pada Kamis, 5 Juni 2020 pukul 08.30 WIB.

³ M. Nur Rianto Al Arif dan Dr. Euis Amalia, *Teori Mikroekonomi: Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), hal. 153.

masyarakat dituntut untuk lebih modern. Saat ini salah satu modal untuk terjun dalam masyarakat modern selain akademik juga perlu penunjang lain yaitu penampilan fisik.

Bagian yang cukup penting untuk menunjang penampilan wanita adalah kulit. Terlebih pada usia produktif yang mempunyai kegiatan sehari-hari diluar ruangan dan mempunyai aktivitas padat harus memperhatikan masalah perawatan kulit atau yang saat ini disebut sebagai skin care. Skin care dibagi menjadi dua jenis yaitu pada wajah dan tubuh atau biasa disebut dengan body care, untuk usia produktif yang mempunyai aktifitas padat, perawatan kulit tubuh sangat diperlukan agar tubuh terasa lebih *fresh* dan tetap sehat.

Hasil pencarian perawatan kulit tubuh di google yang terbanyak adalah jenis *body lotion*. Jenis ini menjadi jenis *skincare* yang diminati para wanita produktif yang memiliki aktifitas padat baik aktifitas di dalam ataupun diluar ruangan sehingga menyebabkan kulit terpapar sinar matahari secara langsung, karena memang *body lotion* berfungsi sebagai perlindungan dari sinar ultraviolet dan sekaligus berfungsi melembabkan kulit.

Usia produktif adalah penduduk usia 15-64 Tahun. sehingga kita diharuskan untuk melakukan beberapa aktivitas yang dilakukan diluar ruangan dan bertemu dengan banyak orang misalnya seperti mahasiswa. Di kediri sendiri memiliki beberapa perguruan tinggi, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Mahasiswa Aktif Perguruan Tinggi di Kediri

No.	Nama Perguruan Tinggi	Jumlah Mahasiswa
1	IAIN Kediri	10.205
2	UNP Kediri	5.126
3	Universitas Islam Kediri	6.746
4	Universitas Kediri	4.713

Sumber : Data telah diolah⁴

Dari data diatas diketahui bahwa Jumlah Mahasiswa terbanyak dimiliki oleh IAIN Kediri. Di wilayah kediri IAIN merupakan perguruan tinggi negeri satu-satunya, didirikan pada tahun 1962 yang berlokasi di Jl. Sunan Ampel Ngronggo Kota kediri. Dilihat dari banyaknya jumlah mahasiswa yang ada berarti semakin banyak juga yang percaya akan mutu pendidikan yang diberikan oleh IAIN Kediri, besar harapan masyarakat akan lahirnya para pemuda penerus bangsa yang tidak hanya dibanggakan dari segi akademik namun juga moral dan akhlak yang baik.

Seluruh mahasiswa di Indonesia pasti dipersiapkan oleh kampus mereka masing -masing untuk dapat terjun di dunia kerja, tidak terkecuali mahasiswa IAIN Kediri, salah satu program IAIN Kediri untuk dapat menciptakan lulusan terbaik agar mampu diterima didunia kerja adalah program PKL(Praktek Kerja Lapangan) yang diperuntukkan khusus untuk seluruh mahasiswa semester 7, mengingat bahwa semester 7 sudah mendekati hari kelulusan dan persiapan diri untuk menjadi wisudawan dan lulusan terbaik maka diadakan program PKL agar mahasiswa mampu memahami terlebih dahulu jenjang karir sesuai prodi di setiap jurusan.

⁴ PDDikti, <https://pddikti.kemdikbud.go.id/> Diakses Pada 15 November 2020, pukul 20.00

Kegiatan PKL menuntut mahasiswa untuk lebih aktif DAN mempunyai aktivitas padat sepanjang hari penampilan fisik sangat dibutuhkan terlebih pada mahasiswa yang mulai mempersiapkan diri terjun ke dunia kerja, tidak hanya diharuskan memiliki skill dan pengetahuan yang tinggi namun juga memiliki penampilan yang menarik terutama untuk mahasiswa Ekonomi Syariah angkatan tahun 2016 yang sudah mulai melaksanakan kegiatan PKL (Praktik Kerja Lapangan) dan mengharuskan para mahasiswi untuk terjun ke Lapangan bahkan sesekali berjalan dibawah terik matahari untuk mencari nasabah. Berikut adalah data mahasiswa Aktif Jurusan Ekonomi Syariah IAIN KEDIRI Angkatan 2016.

Tabel 1.2
Data Mahasiswa Aktif Jurusan Ekonomi Syariah IAIN KEDIRI 2016

Jumlah Mahasiswa	
Laki laki	Perempuan
49	210
Total = 259	

Sumber : Data diolah peneliti⁵

Dari data diatas dapat terlihat jumlah mahasiswa berjenis kelamin perempuan lebih mendominasi dengan jumlah data 210, dan mahasiswa berjenis kelamin laki-laki berjumlah 49.

⁵ Data Hasil Observasi, 20 April 2020

Tabel 1.3
Data Macam-macam *body lotion* yang digunakan mahasiswa IAIN Kediri Jurusan
Ekonomi Syariah 2016

No	Jenis <i>body lotion</i>	Jumlah
1	Citra	21
2	Nivea	32
3	Nature –e	5
4	Scarlett whitening	97
5	Vaseline	29
6	Lainnya	26
Total		210

Sumber : Data diolah peneliti⁶

Berdasarkan observasi awal penelitian, scarlett whitening menunjukkan posisi teratas Kategori *body lotion* yang paling banyak digunakan mahasiswa IAIN Kediri jurusan Ekonomi syariah Angkatan tahun 2016 dengan jumlah 97 mahasiswa. Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dari banyaknya merek *body lotion* yang ada, mahasiswa IAIN Kediri prodi Ekonomi Syariah Angkatan Tahun 2016 paling banyak menggunakan merek scarlett whitening. Mereka memilih layanan tersebut karena manfaat yang didapat dari *body lotion* ini dapat terlihat dengan cepat, yaitu menimbulkan efek cerah pada kulit dan memiliki aroma segar yang tahan lama. Glutathione (GSH) adalah salah satu kandungan yang tertanam pada produk *Scarlett Whitening*, komponen tersebut termasuk *Master Antioxidant* terbaik dan teruji dengan penelitian ilmiah yang dilakukan para ilmuwan tingkat internasional. Komponen ini memiliki kandungan yang cukup aman dan tepat dalam memutihkan kulit, karena Glutathione (GSH) pada dasarnya memang komponen yang dibutuhkan oleh sel-sel kulit tubuh. Sehingga mahasiswa yang memiliki aktifitas padat dapat menggunakan *body lotion* ini karena selain aroma yang

⁶ Data Hasil Observasi, 9 Mei 2020

dimiliki tahan lama dan kandungan yang terdapat dalam body lotion dapat melindungi kulit serta mencerahkan kulit sepanjang hari sehingga penampilan yang di buthkan oleh para mahasiwi dapat teratasi. Berdasarkan survey yang dilakukan, mahasiswi ekonomi syariah angkatan tahun 2016 mempunyai tingkat kepuasan sebagai berikut :

Tabel 1.4
Data jumlah pembelian produk body lotion scarlett whitening

Jumlah pembelian Produk Scarlett whitening body lotion	Jumlah mahasiswi
1 kali	17
>1 kali	80
Total	97

Sumber : Data Hasil Observasi⁷

Dari table 1.3 dapat diketahui bahwa jumlah mahasiswi yang membeli body lotion scarlet whitening lebih dari 1 kali sebanyak 80 mahasiswi. Artinya, 80 mahasiswi prodi ekonomi syariah angkatan tahun 2016 memiliki kepuasan terhadap Produk *scarlet whitening body lotion*, mengingat syarat seseorang merasa puas jika sudah melakukan pembelian berulang minimal 2 kali.

Melihat berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen diantaranya ada 5 faktor yakni kualitas *service*, *price*, *product quality*, *emotion* dan *facility*. Berikut merupakan hasil observasi awal yang telah dilakukan peneliti.

⁷ Data Hasil Observasi, 9 Mei 2020

Tabel 1.5
Indikator faktor kepuasan konsumen

Indikator faktor kepuasan konsumen	Jumlah
Pelayanan	5
Harga	0
Kualitas produk	92
Emosi	0
Biaya dan kemudahan	0
Total	97

Sumber : Data Hasil Observasi⁸

Dari data yang terdapat pada tabel 1.5 menunjukkan bahwa kepuasan konsumen menggunakan *scarlett whitening body lotion* dikarenakan kualitas dari produk tersebut yang dibuktikan sebanyak 92 mahasiswi yang memilih kualitas produk. Kualitas produk merupakan faktor diperlukan terlebih untuk area sensitif seperti kulit, konsumen akan memperhatikan kualitas dari produk tersebut karena kulit juga merupakan aset dari tubuh yang sangat berharga. Mahasiswi Angkatan Thun 2016 saat ini berada pada tingkat semester 7 yang artinya kegiatan di kampus udah sangat jarang bahkan untuk kelas hanya 1-2 hari untuk matakuliah tertentu, kegiatan mahasiswa semester 7 saat ini adalah PKL selain PKL Banyak sebagian dari mereka yang mengisi kesibukan dengan bekerja baik full time atau part time, dengan kegiatan yang cukup banyak dari mulai kuliah, PKL, dan bekerja tentunya mereka membutuhkan produk perlindungan kulit dengan kualitas yang baik . Kepuasan konsumen pada dasarnya didefinisikan sebagai situasi di mana *wish*, harapan, dan kebutuhan pengguna dapat terpenuhi dengan perantara produk yang digunakan.⁹ Kualitas produk akan selalu menjadi tolak ukur pertama seorang pengguna akan kembali membeli lagi barang yang sama. Untuk itu, *Scarlett*

⁸ Data Hasil Observasi, 9 Mei 2020

⁹ Vincent Gaspar, *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996) Hal. 117

Whitening Body Lotion memberikan kualitas yang sangat baik dampaknya kebutuhan pengguna dapat terfasilitasi dan tercukupi sehingga pengguna merasa puas terhadap produk *body lotion* tersebut. Berangkat dari permasalahan diatas, maka penulis atau peneliti terpantik melangsungkan program penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk *Scarlett Whitening Body Lotion* terhadap Kepuasan Konsumen (*Studi Kasus pada Mahasiswi IAIN Kediri Prodi Ekonomi Syariah Angkatan Tahun 2016*)”**.

B. Rumusan Masalah

Berawal dari eksplanasi permasalahan di atas, maka pertanyaan yang akan dijawab dalam riset ini sebagaimana berikut:

1. Bagaimana kualitas produk *scarlett whitening body lotion*?
2. Bagaimana kepuasan konsumen *scarlett whitening body lotion* mahasiswi IAIN Kediri Prodi Ekonomi Syariah angkatan Tahun 2016?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen *scarlett whitening body lotion* mahasiswi IAIN Kediri Prodi Ekonomi Syariah angkatan Tahun 2016?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah diatas, ada beberapa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk Mengetahui kualitas produk *scarlett whitening body lotion*
2. Untuk Mengetahui kepuasan konsumen *scarlett whitening body lotion* mahasiswi IAIN Kediri Prodi Ekonomi Syariah angkatan Tahun 2016

3. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen *scarlett whitening body lotion* mahasiswa IAIN Kediri Prodi Ekonomi Syariah angkatan Tahun 2016

D. Manfaat Penelitian

1. Penulis

Peneliti berharap riset ini bisa sebagai wadah untuk berbagi ilmu dan wawasan kepada pembaca.

2. Perusahaan

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberi pengetahuan dan menambah referensi dalam penelitian. Terutama tentang pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

3. Akademik

Harapan dari riset ini yakni mampu dan dapat menambah sumber informasi dalam penelitian berikutnya teruntuk yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

E. Telaah Pustaka

1. F. Diza., dkk., penelitian dengan judul *The Effect of Service Quality , Product Quality and Trust on Customer (Studies at PT. Manado Branch Fifgroup)*, 2016. Tersirat bahwa *service quality*, *product quality*, dan *trust* mempunyai dampak yang baik dan signifikan secara bersama-sama maupun sendiri terhadap *satisfaction customer*.¹⁰

¹⁰ F. Diza., dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado)*, Jurnal EMBA, ISSN 2303-1174 109 Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 109-119.

Persamaan riset yang dimotori oleh Diza adalah meneliti tentang *satisfaction customer* dan menggunakan variabel kualitas metode yang dilakukan juga menggunakan metode kuantitatif namun perbedaannya yaitu riset ini cukup menggunakan satu variabel X yakni kualitas produk sekaligus objek penelitiannya adalah konsumen *scarlet whitening body lotion*.

2. Kartika N. R., *Pengaruh Product Quality Dan Service terhadap Consumer Satisfaction di Kedai Bangsawan Klaten*, Hasil penelitian diketahui bahwa: (1) kualitas produk di Kedai Bangsawan Klaten dalam kategori baik (2) kualitas pelayanan di Kedai Bangsawan Klaten dalam kategori baik (3) kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan (32.10%) terhadap kepuasan konsumen di Kedai Bangsawan Klaten .(4) Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan (32.70%) terhadap kepuasan konsumen di Kedai Bangsawan Klaten.(5) kualitas produk dan pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan (64.80%) terhadap kepuasan konsumen di Kedai Bangsawan Klaten¹¹

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh kartika adalah sama sama meneliti tentang kepuasan konsumen, sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan sama sama menggunakan variabel x kualitas produk. Perbedaannya yaitu dalam riset ini peneliti fokus pada satu variabel X (kualitas produk) serta objek penelitiannya adalah konsumen *scarlet whitening body lotion*.

3. E. P. Nugroho, *Pengaruh Harga dan Product Quality terhadap Consumer Satisfaction Notebook Acer (Studi Kasus Mahasiswa UNNES Fakultas*

¹¹ Kartika Nur Rahmawati, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedaibangsawan Klaten*, (Yogyakarta: 2017) , hal. 83.

Ekonomi), Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda $Y = 6.983 + 0.283 X_1 + 0.334 X_2$. Hasil hipotesis secara simultan (Uji F) didapatkan F hitung sebesar 73.087 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 maka Hipotesis diterima. Sedangkan dari hasil uji hipotesis secara parsial (Uji t) diperoleh t hitung untuk variabel harga sebesar 3,913 dan t hitung variabel kualitas produk sebesar 5,741, dimana probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Koefisien determinasi (Adjusted R²) sebesar 0,593, hal ini berarti 59,3 % kepuasan konsumen mahasiswa fakultas Ekonomi Unnes yang menggunakan notebook Acer dipengaruhi oleh harga dan kualitas produk, sedangkan sisanya 40,7 % adalah pengaruh dari variabel di luar dari riset ini. Kesimpulan dari riset ini yakni terdapat pengaruh terkait kualitas produk dengan harga kepada kepuasan konsumen mahasiswi Fakultas Ekonomi Unnes pengguna notebook merek acer. Peningkatan kualitas produk akan berdampak pada keyakinan konsumen terhadap merek acer, akan berakibat pada ketertarikan konsumen untuk berbelanja notebook merek acer.¹²

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Eriyanto adalah sama sama meneliti tentang kepuasan konsumen, sama sama menggunakan metode kuantitatif dan sama sama menggunakan variabel x kualitas produk. Perbedaanya yaitu riset ini peneliti cukup dengan satu variabel X yakni kualitas produk serta objek penelitiannya adalah konsumen scarlet whitening body lotion

¹²Eriyanto Prastyo Nugroho, *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Notebook Acer (Studi Kasus Mahasiswa Unnes Fakultas Ekonomi)* (Semarang, 2011), hal. 77,.

F. Hipotesis Penelitian

Merupakan jawaban sementara dari sebuah permasalahan yang akan diteliti, selanjutnya dibuktikan kebenarannya secara empiris atau nyata.¹³ Dalam penelitian ini yang akan diuji ada tidaknya hubungan antara variabel bebas kualitas produk terhadap variabel terikat kepuasan konsumen Scarlett. Didalam penelitian ini hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis Alternatif (H_a) adalah jawaban sementara bahwa suatu fakta yang terdapat dalam suatu situasi dapat di duga akan menimbulkan akibat tertentu.

Adapun Hipotesis (H_a) dalam penelitian ini adalah “ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Scarlett ”

2. Hipotesis Nol (H_0) adalah hipotesis yang tidak ada pengaruh antara variabel X dan Y.

Adapun Hipotesis (H_0) dalam penelitian ini adalah “tidak ada pengaruh kualitas produk yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Scarlett”

¹³ Limas Dodi, *Metodologi Penelitian Science Methods, Metode Tradisional dan Natural Setting, Berikut Tehnik Penulisannya*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 94