

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, perkembangan perdagangan dan dunia industri sedang mengalami kemajuan yang sangat pesat, yang menyebabkan kenaikan harga suatu produk tertentu dan banyak perusahaan-perusahaan yang bersaing untuk dapat memenuhi kebutuhan dari pangsa pasar (konsumen), hal ini mempersulit proses pengambilan keputusan ketika memilih produk yang akan dibeli, dan benar-benar dapat memuaskan kebutuhan dan harapan konsumen dengan barang yang berkualitas tinggi dan ditawarkan dengan harga yang kompetitif guna mampu melebihi persaingan pada kepuasan konsumen (Widiana, 2021).

Indonesia merupakan negara tropis dengan paparan sinar matahari sepanjang musim yang tinggi pada setiap tahunnya. Sebagian warganya bekerja di luar ruangan dan sering terpapar radiasi matahari. Namun, belakangan ini kita telah mengalami perubahan iklim yang tidak menentu yang terjadi di Indonesia (Salsabila et al., 2021). Hal ini memengaruhi kegiatan manusia, terutama bagi wanita karena mobilitas yang tinggi dan suhu udara yang panas, yang menyebabkan masalah kulit seperti kulit mengering. Banyak body lotion yang dimasukkan ke dalam kategori barang belanjaan (*convenience goods*) oleh tiap industri kecantikan membuat pelanggan lebih selektif saat memilih produk untuk kebutuhan kesehatan kulit mereka (Sari, 2019).

Body lotion adalah salah satu produk kecantikan yang paling umum dan digunakan untuk merawat kesehatan kulit, melembabkan, dan memutihkan kulit. Body lotion sekarang banyak mengandung bahan-bahan alami seperti bengkoang, madu, susu, minyak zaitun, dan yoghurt. Hal ini membuat banyaknya penggemar perawatan tubuh, produsen lotion bersaing untuk mengambil hati konsumen terutama wanita. (Andriani & Setiyati, 2020)

Salah satu perusahaan yang menyediakan produk dengan kualitas yang bagus dengan harga terjangkau adalah Nivea. Nivea merupakan sebuah merek kosmetik yang diproduksi oleh Beiersdorf AG. Adapun produk yang dihasilkan seperti pelembab, lipstik, sunscreen, hand & body lotion, deodorant, body serum, micellar water, dan dark spot serum. Di Indonesia, Nivea diproduksi oleh PT. Beiersdorf Indonesia pada Tahun 1960, yang didirikan sejak 1911 dengan menawarkan macam-macam jenis produk (Fimela, 2023).

Menurut para konsumen Body Lotion Nivea mempunyai kelebihan yaitu harganya relative mahal apabila dibandingkan dengan Body Citra dan Marina. Selain itu Body Lotion Nivea juga memiliki bau yang tahan lama sehingga menghemat pemakaian dan membuat kulit lebih halus. Setiap produk pasti memiliki kelebihan dan kelemahan. Begitu juga dengan produk Nivea Body Lotion juga memiliki kelemahan yaitu apabila terkena baju khususnya warna putih warnanya akan menguning. Kondisi persaingan pasar yang semakin ketat mendorong Nivea Body Lotion untuk secara terus menerus memperkuat citra merek agar dapat meraih posisi tertinggi di hati konsumen.

Berdasarkan data yang diunggah oleh top brand index, yang juga menunjukkan posisi body lotion merek Nivea secara lebih menyeluruh. Pada tahun 2021 hingga 2023, Nivea tetap berada di urutan kedua sebagai merek terbaik selama tiga tahun terakhir. Berikut ini data dari situs www.topbrand-award.com, pada tahun 2023 ini, body lotion Nivea mendapatkan penghargaan top brand dapat dilihat tabel sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Rating Produk Body Lotion tahun 2021-2023

Merek	2021		2022		2023	
	TBI	TOP	TBI	TOP	TBI	TOP
Citra	30.40%	TOP	34.40%	TOP	29.80%	TOP
Nivea	26.70%	TOP	24.80%	TOP	26.80%	TOP
Marina	17.10%	TOP	18.50%	TOP	18.90%	TOP
Body Shop	11.90%		9.60%		10.00%	
Vaseline	2.60%		4.00%		2.70%	

Sumber: (topbrand-award.com, 2023)

Berdasarkan uraian data Top Brand Index diatas bahwa Nivea pada tahun 2021 sampai 2023 selalu memasuki dalam Top Brand Award pada posisi peringkat 2 dalam produk body lotion. Pada tahun 2021 produk body lotion Nivea mengalami peningkatan dalam Top Brand Index sebesar 26.70% dari pada tahun sebelumnya pada tahun 2020 TBI sebesar 22.90%. Kemudian pada tahun 2022 Top Brand Index mengalami penurunan dalam TBI yang mana hasil TBI pada tahun 2022 sebesar 24.80% dan pada tahun 2023 mengalami peningkatan TBI sebesar 26.80%.

Turunnya angka persentase dan penjualan body lotion Nivea tersebut tentu perlu diatasi dengan strategi pemasaran yang mampu bersaing dan beradaptasi dengan kondisi saat ini. Dalam menggunakan strategi pemasaran perusahaan tidak hanya perlu baik, namun juga harus tepat. Penurunan persentase indeks ini dapat

menimbulkan permasalahan pada citra merek body lotion Nivea yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan pada produk body lotion. Dengan latar belakang dan persaingan yang dialami Nivea. Akankah masa depan, citra merek, harga, dan kualitas produk Nivea akan tetap memengaruhi loyalitas pelanggan (Cut Liza Fadhila et al., 2022).

Namun dewasa ini banyak merek kosmetik baru yang muncul di pasar, yang memiliki kualitas yang tidak kalah dengan produk kecantikan merek Nivea Body Lotion. Harga yang ditawarkan kepada konsumen juga mahal daripada merek lain. Hal ini memberi konsumen kesempatan untuk memeriksa dan membandingkan produk sebelum memilih produk yang sesuai dengan keinginan dan harapan mereka (Safiera Maharani Kahfi, 2020). Harga yang ditawarkan oleh produk Nivea Body Lotion ini bervariasi tergantung produk Nivea Body Lotion masing-masing. Kebanyakan konsumen menggunakan produk Nivea Body Lotion karena bahan yang terbuat dari bahan-bahan alami dan harga yang sesuai dengan kualitas.

Tabel 1. 2 Harga Nivea Body Lotion 200ml

No.	Produk	Harga
1.	Citra	19.000
2.	Nivea	26.100
3.	Marina	14.000
4.	Body Shop	119.600
5.	Vaseline	25.400

Sumber: Akun Shopee (2023)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa adanya persaingan harga dari setiap produk Body Lotion yang ditawarkan, dari tabel harga inilah saya tertarik untuk mengangkat Body Lotion khususnya Nivea di bandingkan dengan Body

Lotion yang lain dikarenakan walaupun Nivea memiliki harga yang relatif mahal dibandingkan produk lain.

Nivea memiliki macam-macam produk yang telah diproduksi, jenis dalam produk Nivea mempunyai kegunaan yang berbeda-beda. Nivea tidak hanya memberikan kelembapan yang tahan lama, tetapi juga terus berinovasi dengan menyasar ke berbagai segmen pasar, seperti produk khusus untuk kulit sensitif, formulasi alami, dan aroma yang menarik (Wahyuli, 2021). Berikut ini tabel varian body lotion produk Nivea beserta penjualan pada E-commerce Shopee :

Tabel 1. 3 Jenis Produk Body Lotion Nivea

No	Nama Produk	Penjualan	Rating
1.	NIVEA SUN Triple Protect Body Serum Extra Radiance & Smooth SPF50 PA+++ 180 ml	10RB+	4,9
2.	NIVEA SUN Extra Protect Daily Glow Essence Serum SPF50 180ml	2,9RB+	4,9
3.	NIVEA SUN Extra Protect Daily Moist Essence Serum	830	4,8
4.	NIVEA SUN Extra Bright C&E Vitamin Body Lotion 180ml	10RB+	4,9
5.	NIVEA Body Care Body Lotion Extra White Firm & Smooth 200ml	10RB+	4,9
6.	NIVEA Body Care Hijab Whitening Cooling Fresh Body Serum 180ml	10RB+	4,9
7.	NIVEA Body Serum Intensive Moisture 180ml	10RB+	4,9
8.	NIVEA Body Lotion Intensive Moisture 190ml	10RB+	4,9
9.	NIVEA Extra White Care & Protect Serum 180ml	10RB+	4,9
10.	NIVEA Extra White Night Nourish serum 180ml	10RB+	4,9
11.	NIVEA Body Extra White Radiant & Smooth Serum 180ml	10RB+	4,9

12.	NIVEA Body Care Extra White Instant Glow Serum 200ml	10RB+	4,9
13.	NIVEA Body Care Sensational White Body Lotion Radiant Rose 200ml	10RB+	4,9
14.	NIVEA Body Lotion Daily Protection Sun Lotion SPF33 PA+++ 100ml	10RB+	4,9

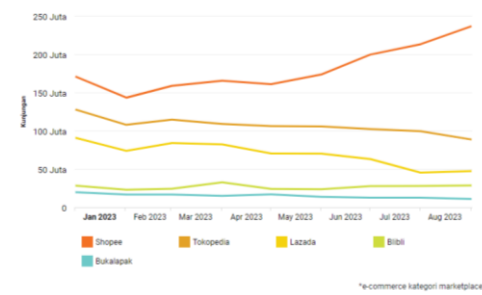
Sumber: (Shopee Nivea Official Store, 2023)

Dari tabel di atas dapat dilihat jenis produk dan penjualan melalui E-commerce Shopee. Kompas Dashboard mengumumkan bahwa Nivea menjadi peringkat pertama pada periode Mei 2023 pada 5 Top Brand Body Lotion dengan angka penjualan yang melejit di Shopee dan tokopedia. Merek ini memperkuat dominasinya dengan penjualan 77.3 ribu produk body lotion dan pendapatan mencapai Rp5.7 miliar. Dalam periode dua minggu, market share Nivea mencapai 28,16%. Kualitas Nivea yang terbukti dari penjualannya yang mencapai angka 9.8 ribu pieces untuk produk Nivea Body Serum Extra White Day & Night – Care & Protect + Night Nourish. Penjualan produk ini membuat Nivea mendapat Rp647.4 juta. Produk ini juga diketahui berada di posisi 1 dalam top 5 product listing. Selain itu, Nivea Extra White Care & Protect Body Serum 180 mL Triplepack menyusul di posisi ke 2 dalam top 5 product listing. Penjualannya sekitar 6.8 ribu pieces atau Rp543.8 juta meraih pendapatan dari official store di Shopee.

Berjalannya waktu dengan kemajuan teknologi yang sangat pesat, terutama di bidang jaringan internet semua keterbatasan yang berkaitan dengan jarak, waktu, dan biaya dapat segera teratasi. Kemudahan dalam berbelanja online, meningkatkan pola mengkonsumsi masyarakat secara pesat. Semakin banyak masyarakat sadar tentang perdagangan online, sehingga bisnis e-commerce memiliki peluang besar

untuk berkembang pesat di Indonesia, seperti yang ditunjukkan oleh program bisnis online antara lain Tokopedia, Lazada, Zalora, OLX, Bukalapak.com, Blibli.com, dan lain sebagainya (Mutia Fitri, Irda, 2023).

Gambar 1. 1 Kunjungan Situs e-commerce 2023



Sumber: (databoks.katadata.co.id, 2023)

Pada gambar diatas, terdapat rincian e-commerce di Indonesia yang masuk ke dalam 5 besar dengan jumlah kunjungan situs terbanyak di Indonesia pada periode Januari-September 2023, Shopee tercatat menerima 237 juta kunjungan. Peringkat kedua diduduki oleh Tokopedia dengan jumlah 88,9 juta kunjungan. Peringkat ketiga ada Lazada dengan jumlah 47,7 juta kunjungan, dilanjut dengan Blibli dan Bukalapak pada posisi keempat dan kelima. Dari dari 5 situs e-commerce kategori marketplace terbesar di Indonesia, yang pengunjungnya tumbuh signifikan yaitu Shopee. Nivea telah memilih Shopee sebagai platform e-commerce utama yang memiliki 1,7 Juta pengikut, karena melihat potensi/strategi pemasaran yang cocok dengan profil pengguna Shopee.

Untuk membuktikan adanya masalah pada Body Lotion Nivea, peneliti juga melakukan pra survey kepada 59 orang responden secara random yang menggunakan kuesioner pada google form yang disebarakan melalui instagram,

story WhatsApp, dan personal chat ke teman sebagai pengguna Body Lotion Nivea. Peneliti mengajukan pertanyaan yang sesuai dengan fenomena yang terjadi pada Body Lotion Nivea dan memperoleh hasil sebagai berikut :

Grafik 1. 1 Hasil Pra Survey Responden Loyal Terhadap Body Lotion



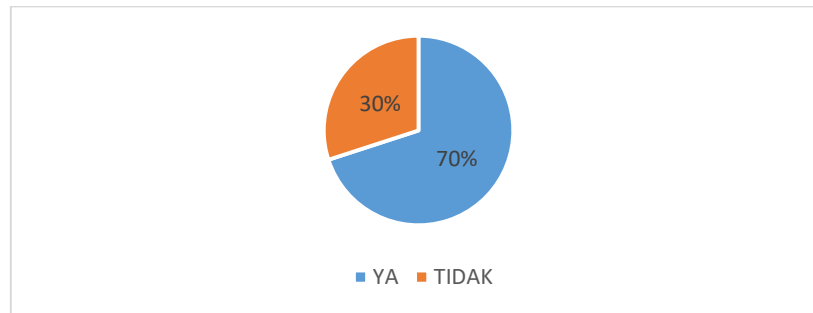
Sumber: (Data Olahan, 2023)

Berdasarkan pra survey kepada 59 responden yang pernah membeli produk melalui Shopee. Peneliti memberikan pertanyaan terbuka mengenai “Berapa kali anda membeli body lotion pada E-commerce Shopee?”.

Hasil pra survey menunjukkan bahwa **sebanyak 18 orang membeli body lotion Nivea sebanyak 1-5 kali**, sebanyak 9 orang membeli body lotion Marina sebanyak 1-5 kali, sebanyak 9 orang membeli body lotion Vaseline sebanyak 1-5 kali, sebanyak 5 orang membeli body lotion Citra sebanyak 1-5 kali, sebanyak 1 orang membeli body lotion Body Shop sebanyak 1-5 kali, dan, **sebanyak 4 orang membeli body lotion Nivea sebanyak 6-9 kali**, sebanyak 1 orang membeli body lotion Marina sebanyak 6-9 kali, sebanyak 2 orang membeli body lotion Vaseline sebanyak 6-9 kali, dan **sebanyak 8 orang membeli body lotion Nivea sebanyak >10 kali**, sebanyak 1 orang membeli body lotion Marina sebanyak >10 kali, sebanyak 1 orang membeli body lotion Vaseline sebanyak >10 kali. Hal ini dapat

dilihat responden sebanyak 30 orang loyal membeli body lotion Nivea melalui E-commerce Shopee.

Diagram 1. 1 Hasil Pra Survey Responden Mengenai Citra Merek Body Lotion Nivea

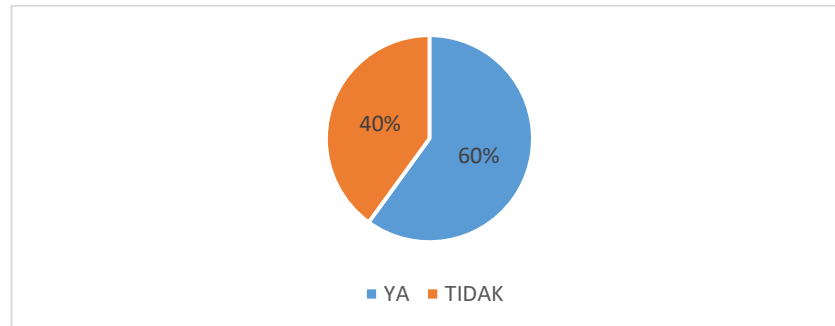


Sumber: (Data Olahan, 2023)

Berdasarkan kesimpulan pada grafik 1.1 terdapat responden sebanyak 30 orang loyal membeli body lotion Nivea melalui E-commerce Shopee. Selanjutnya berdasarkan hasil dari diagram 1.1 yang telah ditanyakan kepada 30 orang responden mengenai pertanyaan “Apakah Citra Merek yang ditawarkan Nivea Body Lotion sesuai yang diharapkan?”.

Dalam hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 30 responden yang diberikan pertanyaan sebagian besar responden sebanyak 20 orang responden (70%) menjawab bahwa citra merek sesuai yang diharapkan dan sebagian lagi sebanyak 10 orang responden (30%) menjawab citra merek tidak sesuai yang diharapkan, karena kualitas produk Body Lotion belum sesuai yang diharapkan dibandingkan para pesaingnya, sehingga menyebabkan para konsumen lebih memilih Body Lotion yang diharapkan sehingga kualitas produk mempengaruhi keputusan pembelian pada Body Lotion Nivea.

Diagram 1. 2 Hasil Pra Survey Responden Mengenai Harga Body Lotion Nivea

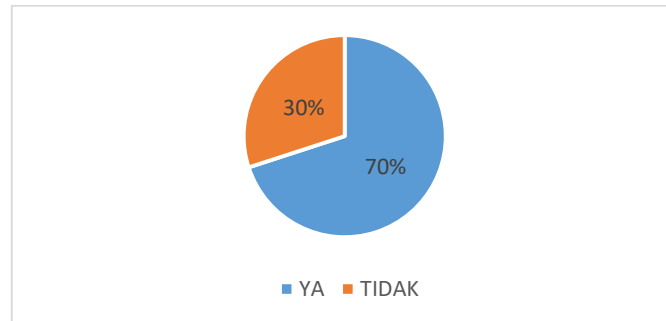


Sumber: (Data Olahan, 2023)

Berdasarkan hasil dari diagram 1.2 yang telah ditanyakan kepada 30 orang responden mengenai pertanyaan “Apakah Harga Body Lotion dapat terjangkau oleh masyarakat?”.

Dalam hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 30 responden yang diberikan pertanyaan sebagian besar responden sebanyak 17 orang responden (60%) menyatakan bahwa harga produk sesuai keinginan konsumen, sedangkan sebanyak 13 orang responden (40%) menyatakan bahwa harga produk tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Menurut responden harga produk Body Lotion Nivea menjadi daya tarik konsumen sehingga konsumen merasa puas untuk membeli Body Lotion dikarenakan harga produknya lebih terjangkau dibandingkan para pesaingnya, sehingga konsumen memilih harga produk yang sesuai diharapkan yaitu Body Lotion Nivea.

Diagram 1. 3 Hasil Pra Survey Responden Mengenai Kualitas Produk Body Lotion Nivea



Sumber: (Data Olahan, 2023)

Berdasarkan hasil dari diagram 1.2 yang telah ditanyakan kepada 30 orang responden mengenai pertanyaan Apakah Kualitas Produk yang ditawarkan Nivea Body Lotion sesuai yang diharapkan?.

Dalam hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 30 responden yang diberikan pertanyaan sebagian besar responden sebanyak 20 orang responden (70%) menjawab bahwa kualitas produk sesuai yang diharapkan dan sebagian lagi sebanyak 10 orang responden (30%) menjawab kualitas produk tidak sesuai yang diharapkan, karena kualitas produk Body Lotion belum sesuai yang diharapkan dibandingkan para pesaingnya, sehingga menyebabkan para konsumen lebih memilih Body Lotion yang diharapkan sehingga kualitas produk mempengaruhi keputusan pembelian pada Body Lotion Nivea.

Dengan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Body Lotion Nivea (Studi Pada Pengikut Akun Shopee Nivea Official Store)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pemaparan sebelumnya, maka didapatkan rumusan permasalahan penelitian ini, meliputi:

1. Apakah Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan?
2. Apakah Citra Merek berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan?
3. Apakah Harga berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan?
4. Apakah Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka akan dibuat tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan secara simultan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan secara parsial.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan secara parsial.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan secara parsial.

1.4 Manfaat

1. Secara teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan sebagai sumber bacaan yang dapat memberikan informasi yang berguna bagi pembaca yang berkaitan dengan Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan. Serta dapat menjadikan sumber pemikiran bagi pihak-pihak yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

2. Secara praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan tambahan pengetahuan dari dunia praktis yang berharga bagi pengembangan ilmu pemasaran yang berkaitan dengan Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dan diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi penyusunan penelitian di masa yang akan datang.