

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai macam persepsi dari konsumen perempuan Scarlett terkait konten Instagram *brand ambassador* Zaskia Mecca pasca kontroversi dugaan pro Israel yang dialami oleh *brand* tersebut. Dari hasil analisis berdasarkan jawaban seluruh informan, peneliti menemukan bahwa persepsi dalam penelitian ini dimulai dengan adanya proses seleksi dimana masing-masing informan mengetahui konten Instagram tersebut melalui media sosial karena sempat viral dan ramai dibicarakan. Dengan adanya hal tersebut membuat kedelapan informan sebagai konsumen dari Scarlett Whitening menjadi tertarik dan menaruh perhatian mereka pada konten Instagram tersebut.

Setelah melewati proses seleksi, kemudian seluruh informan memberikan interpretasi mereka terkait konten Instagram yang diunggah oleh Zaskia Mecca tersebut. Menurut mereka, konten tersebut bersifat positif dan mampu meluruskan kesalahpahaman yang terjadi mengenai kontroversi dugaan pro Israel yang dialami oleh Scarlett Whitening. Selain itu, Zaskia Mecca juga sudah tepat dalam menjalankan tugasnya sebagai *brand ambassador* dengan melakukan konfirmasi langsung kepada pihak Scarlett Whitening. Dari hal tersebut muncul reaksi dari seluruh informan yang menjadi tertarik untuk menggunakan kembali produk dari Scarlett Whitening.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, masing-masing informan memberikan alasan mereka mengapa mereka tertarik untuk kembali menggunakan produk dari *brand* tersebut. Beberapa informan mengatakan bahwa Zaskia Mecca dapat dipercaya karena ia merupakan salah satu artis yang berhijab dan juga sering membagikan konten-konten islami serta menyuarakan tentang isu Palestina dan Israel. Sehingga dari hal tersebut mampu meyakinkan mereka serta konsumen lainnya. Setelah melewati tahapan atau proses terbentuknya persepsi tersebut kemudian timbul persepsi dari masing-masing informan. Dari wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa menurut mereka sebagai konsumen dari Scarlett Whitening ketika melihat konten Instagram yang dibagikan oleh Zaskia Mecca tersebut dapat meluruskan kesalahpahaman yang sebelumnya terjadi pada saat kontroversi. Seluruh informan meyakini bahwa Zaskia Mecca sebagai salah satu *brand ambassador* dari Scarlett Whitening mampu meredakan pro dan kontra yang terjadi pasca kontroversi dugaan pro Israel.

## 5.2 Saran

1. Peneliti selanjutnya yang tertarik dengan permasalahan dalam penelitian ini diharapkan dapat menambahkan variabel baru untuk penelitian yang akan datang.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian dengan topik serupa pada masa mendatang.