

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan manusia pada berbagai macam produk semakin meningkat. Tidak hanya kebutuhan produk untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, tetapi juga manusia senang untuk memanjakan dirinya sendiri dengan membeli segala sesuatu yang dianggapnya menarik dan layak untuk dibeli. Munculnya keinginan manusia yang beragam terus meningkat, menyebabkan berbagai macam industri yang ada pada saat ini saling berlomba dan bersaing dengan ketat untuk menciptakan produk-produk yang unggul dan tentunya berkualitas.

Pengaruh globalisasi di dunia industri saat ini telah menyebabkan persaingan yang ketat dan kompetitif antar perusahaan. Suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan para konsumen merupakan salah satu faktor yang penting dalam berbisnis. Tentu saja dalam berbisnis banyak sekali pesaing yang akan dihadapi oleh perusahaan, dengan begitu perusahaan harus dengan sigap dan mempersiapkan strategi apa yang akan dipakai supaya produk atau jasa yang dibuat bisa menjadi primadona di mata para konsumen. Pada saat ini berbisnis produk kecantikan atau perawatan tubuh dianggap menguntungkan karena semua perempuan menganggap memiliki kulit yang terawat dan cerah adalah suatu keharusan. Bahkan tidak hanya perempuan, tetapi laki-laki juga banyak yang menginginkan kulit yang sehat.

Masyarakat Indonesia menganggap bahwa berkulit putih dan sehat dipandang sebagai norma kecantikan terutama bagi perempuan. Perempuan Indonesia di zaman modern ini saling berlomba-lomba memperputih kulitnya dengan memakai berbagai produk kecantikan. Tak heran jika promosi dan iklan di media sosial sendiri dipenuhi dengan produk kecantikan. Bahkan, mungkin ada sebagian banyak orang yang rela mengeluarkan uangnya demi memiliki kulit yang sehat dan cerah. Namun ada cara yang dianggap paling mudah untuk merawat kulit yaitu, menggunakan *hand and body lotion* yang sesuai dengan kebutuhan, karena, menggunakan *hand and body lotion* dalam sehari hari dianggap kegiatan merawat kulit tubuh yang paling mudah.

Salah satu contohnya adalah produk merek Vaseline yang diproduksi oleh PT Unilever, yaitu *Hand and Body Lotion* Vaseline yang diciptakan bisa dipakai untuk wanita dan pria. Produk *hand and body lotion* Vaseline pertama kali diperkenalkan ke publik 54 tahun yang lalu, maka tak heran jika Vaseline masih menjadi produk yang populer di mata masyarakat. Untuk memenangkan persaingan dalam pemasaran Vaseline terus memperbaiki dan menambah inovasi produk dengan melihat beberapa faktor antara lain kualitas produk, citra merek produk dan perusahaan, serta bagaimana perusahaan tersebut melakukan pemasaran agar lebih dikenal konsumen secara luas. Serta mempromosikan pemasaran produk melalui *brand ambassador* sebagai penyalur, pembicara dan penghubung dalam memperkenalkan sebuah produk kepada konsumen. Berdasarkan Survei *Top Brand Award* kategori *hand and body lotion*

menunjukkan bahwa pada tahun 2023 Vaseline masuk dalam 3 besar *Top Brand*. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan tinggi terhadap merek Vaseline.

Beberapa riset terdahulu menyatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Andini, 2017), sedangkan menurut Yunefa & Sabardini (2020) variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Variabel citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Oktavia et al., 2022), sedangkan menurut Wardani & Maskur (2022) variabel citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Variabel *brand ambassador* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Maulana & Lestariningsih, 2022), sedangkan menurut Rangian et al. (2022) variabel *brand ambassador* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Tabel 1.1 Top Brand Index Hand & Body Lotion 2023

Brand	TBI	
Citra	29.70%	TOP
Vaseline	17.10%	TOP
Marina	15.90%	TOP
Nivea	7.20%	
Body Shop	3.20%	
Viva	0.70%	

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa produk *hand and body lotion* Vaseline menempati urutan kedua pada *Top Brand Index* dari produk-produk *hand and body lotion* lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa produk *hand and body lotion* Vaseline termasuk salah satu merek terbaik serta cukup diminati oleh para konsumen.

Berdasarkan uraian potensi kekuatan merek produk *hand and body lotion* Vaseline yang terbilang cukup tinggi jika dilihat dari *index Top Brand*, maka riset ini akan mengkaji tentang aspek yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen terhadap produk *hand and body lotion* Vaseline. Adapun aspek yang diteliti yaitu kualitas produk, citra merek dan *brand ambassador* terhadap keputusan pembelian *hand and body lotion* Vaseline.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian produk *hand and body lotion* Vaseline?
2. Apakah citra merek berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian produk *hand and body lotion* Vaseline?
3. Apakah *brand ambassador* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian produk *hand and body lotion* Vaseline?

C. Batasan Masalah

1. Variabel yang akan dijadikan penelitian adalah kualitas produk, citra merek, serta *brand ambassador* dan keputusan pembelian sebagai variabel terikat. Penelitian ini berfokus pada produk *hand and body lotion* Vaseline.
2. Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang menggunakan produk *hand and body lotion* Vaseline.
3. Penelitian dilaksanakan di Yogyakarta dengan responden orang yang pernah melakukan pembelian minimal satu kali produk *hand and body lotion* Vaseline.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk *Hand and Body lotion* Vaseline.
2. Untuk menganalisis pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian produk *Hand and Body lotion* Vaseline.
3. Untuk menganalisis pengaruh *brand ambassador* terhadap keputusan pembelian produk *Hand and Body lotion* Vaseline.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perusahaan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk terus meningkatkan kualitas produk, citra merek, serta meningkatkan pemasaran yang luas melalui *brand ambassador hand and body lotion Vaseline*.

2. Bagi Peneliti.

Penelitian dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti khususnya dalam bidang manajemen pemasaran serta memberikan pembelajaran yang lebih mengenai keputusan pembelian.

3. Bagi STIM YKPN

Penelitian diharapkan dapat menjadi sumber referensi peneliti selanjutnya agar dapat menyempurnakan penelitian ini dan perbandingan bagi peneliti lain dalam menganalisis keputusan pembelian untuk pengembangan lebih lanjut.