

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang ini, wanita semakin banyak yang memilih untuk mempercantik kulit dengan menggunakan produk produk kecantikan baik wajah ataupun badan. Oleh karena itu, minat dari konsumen yang sangat tinggi untuk produk yang dapat mencerahkan kulit maka dari itu sekarang ini banyak bermunculan merek *hand and body lotion* yang memiliki kualitas dan fungsi yang dapat mencerahkan kulit.

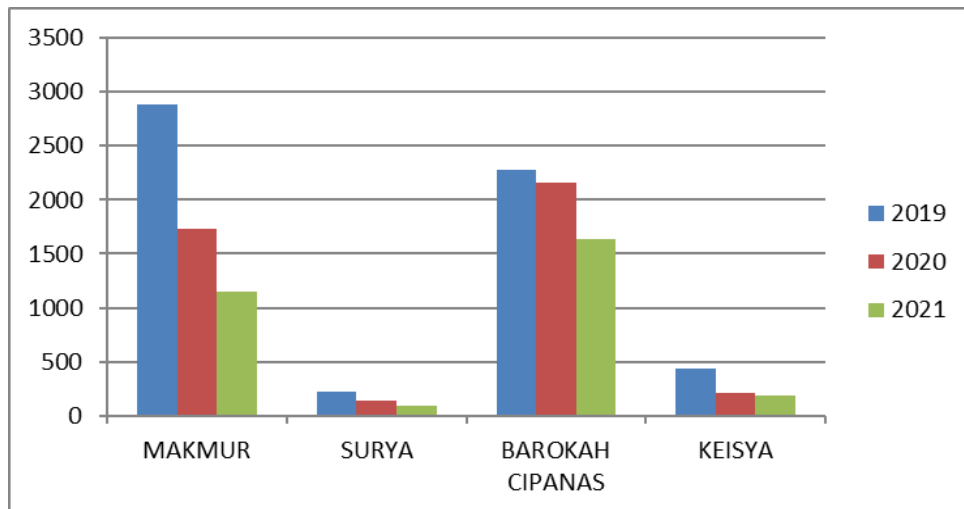
Menurut Aaker (1991), kualitas yang dipersepsikan adalah dimensi lain dari nilai merek yang sangat penting bagi konsumen untuk memilih barang dan jasa yang dibelinya. Aaker (2008) penting untuk di catat bahwa kualitas produk adalah sumber daya perusahaan yang penting untuk mencapai keunggulan bersaing. Kualitas yang dipersepsikan didefinisikan oleh Zaithaml (1988) sebagai penilaian (persepsi) konsumen terhadap keunggulan suatu produk secara keseluruhan.

Seperti yang diketahui, Citra *hand and body lotion* yang diproduksi dari PT. Unilever Indonesia ini memang sudah terkenal sejak dahulu. Manfaat produk tentunya akan mendukung keputusan pembelian konsumen terhadap suatu produk yang dianggap dapat memenuhi kriteria, kebutuhan atau keinginan konsumen. Produk Citra *hand and body lotion* memiliki berbagai macam manfaat bagi konsumen manfaat bagi konsumen seperti dapat melembabkan kuliati dan memutihkan kulit serta dapat melindungi kulit dari paparan sinar matahari dan dapat menjaga kesehatan kulit. Keputusan konsumen untuk membeli Citra *hand*

*and body lotion* memiliki harga yang sesuai dengan produknya, harga yang ditawarkan juga mampu bersaing dengan produk-produk lain sehingga membantu konsumen dengan senang memilih untuk melakukan keputusan pembelian terhadap produk Citra *hand and body lotion*.

Menurut Shafiq dkk. (2011) ada beberapa faktor efek dalam pengambilan keputusan pembelian untuk membeli produk ketika konsumen berencana membeli produk untuk pertama kalinya seperti pengetahuan tentang produk, kualitas akan produk, harga, kemasan atau desain, dukungan selebriti dan fashion. Melihat dari segi produk, Citra sudah berhasil memposisikan sebagai produk local yang kuat karena Citra memiliki banyak variasi jenis kosmetik dan harga yang terjangkau, sehingga dapat menarik konsumen. Konsumen mulai mempunyai kepekaan dan Brand Trust kepada produk Citra karena memiliki beauty house yang menjadi daya tarik konsumen dalam memilih produk tersebut.

Menurut Delgado (2004), kepercayaan merek adalah harapan akan kehandalan dan intensi merek. Kepercayaan merek didefinisikan sebagai keinginan pelanggan untuk berstandar pada sebuah merek dengan resiko-resiko yang akan dihadapi karena ekspektasi terhadap merek itu akan menyebabkan hasil yang positif (Lau dan Lee, 1999). Menurut DeLeon (2005) dalam risetnya menyampaikan kepercayaan merek adalah harapan akan kehendak sebuah merek. Konsumen dapat merasakan rasa nyaman dalam menggunakan merek tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. DeLeon (2005) mendefinisikan kepercayaan merek sebagai kemampuan rata-rata konsumen untuk bergantung pada kemampuan sebuah merek dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan.



Sumber: Data Pribadi yang diolah (2021)

Gambar 1.1 Data Penjualan Hand and Body Citra

Pada Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa tahun 2019-2021 *hand and body lotion* Citra menguasai pangsa pasar di kota Cianjur dan penjualan meningkat pada tahun 2019, namun mengalami penurunan pada tahun 2020 – 2021 karena terdampak pandemi Covid-19 sehingga penjualan menurun, namun produk *hand and body lotion* Citra masih bertahan menjadi Top Brand Award 2021 sebagai kategori perawatan kulit.

Produk Citra *hand and body lotion* termasuk dalam top BrandAward 2021 ([www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com)) dengan kategori produk perawatan kulit *hand and body lotion*. Dari data hasil tersebut Citra *hand and body lotion* termasuk 10 besar kategori perawatan pribadi. Citra *hand and body lotion* merupakan produk *hand and body lotion* yang memadukan dua bahan alami untuk Citra Pearly White UV yang di kenal dapat membuat kulit tampak cerah dan kandungan antioksidan serta dapat melawan efek buruk lingkungan yang dapat membuat kulit tampak kusam

adanya kandungan UVA & UVB protection, menjaga kulitmu tetap tampak putih berkilau.

Dalam menentukan apa yang diinginkan oleh manusia, Allah SWT melarang hambanya dalam kerugian, seperti halnya dalam aktivitas pembelian. Manusia harus dapat membedakan antara kebutuhan dan keinginan, dan antara baik dan buruknya. Dalam kaitannya dengan keputusan pembelian dalam Islam tanpa bertolak dari dasar firman Allah SWT dan hadist dalam mengambil keputusan, seorang itu akan dikutuk oleh Allah SWT karena bersifat mempertaruhkan bahwa nafsu yang dituntun setan. Hal ini dapat dikaitkan dengan surat Al-Baqarah ayat 195 yang berbunyi:

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا  
إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: “Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah SWT, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri kedalam kebinasaan dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah SWT menyukai orang-orang yang berbuat baik.” (Q.S. Al-Baqarah: 195)

Dalam surat Al-Baqarah ayat 195 menjelaskan bahwa sebaik-baiknya kita membelanjakan sesuatu yang bermanfaat, dan pada hal-hal membawa kebaikan. Dengan demikian membeli produk citra *hand and body lotion* menggambarkan bahwa kita peduli terhadap kulit tubuh kita, dan akan memberikan manfaat yang

baik kepada kulit tubuh kita setelah penggunaan teratur. Kulit tubuh menjadi sehat kenyal dan halus dan ini menjauhkan kita dalam kebinasaan.

Ayat diatas sangat penting sebelum memutuskan membeli atau menggunakan produk perawatan tubuh *hand and body lotion* citra hendaknya melihat dahulu kebutuhan atau masalah yang dalam kulit tubuh kita. Sehingga paham produk citra *hand and body lotion* seperti apa yang dapat menyelesaikan kebutuhan kulit tubuh tersebut. Ayat ini sangat penting untuk melakukan keputusan pembelian terhadap sesuatu yang berguna dan bermanfaat.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian ini karena merujuk pada perawatan tubuh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kualitas yang dipersepsikan terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan merek pada produk Citra *hand and body lotion* dengan judul skripsi “**Pengaruh kualitas yang dipersepsikan terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan merek sebagai variabel intervening serta tinjauanya dari sudut pandang islam (Studi Kasus Pada Pengguna *Hand and body lotion* di Cianjur).**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah pengaruh kualitas yang di persepsikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada produk citra *hand and body lotion*?
2. Apakah pengaruh kualitas yang di persepsikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan merek pada produk citra *hand and body lotion*?

3. Apakah pengaruh kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada produk citra *hand and body lotion*?
4. Apakah pengaruh kualitas yang dipersepsikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan merek sebagai variabel intervening pada produk citra *hand and body lotion*?
5. Bagaimana pandangan islam mengenai pengaruh kualitas yang dipersepsikan, keputusan pembelian dan kepercayaan merek pada produk citra *hand and body lotion*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh kualitas yang dipersepsikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada produk citra *hand and body lotion*.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas yang dipersepsikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan merek pada produk citra *hand and body lotion*.
3. Untuk menguji pengaruh kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada produk citra *hand and body lotion*.
4. Untuk menguji apakah kualitas yang dipersepsikan terhadap keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan melalui kepercayaan merek sebagai variabel intervening pada produk citra *hand and body lotion*.

5. Untuk mengetahui pandangan islam mengenai pengaruh kualitas yang dipersepsikan, keputusan pembelian dan kepercayaan merek produk citra *hand and body lotion*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis
  - a. Perkembangan Ilmu Pengetahuan Memperkaya ilmu tentang marketing atau pemasaran. Khususnya berkegiatan dengan kualitas, keputusan pembelian, kepercayaan merek, dan faktor yang mempengaruhinya.
  - b. Referensi penelitian lebih lanjut penelitian ini di harapkan dapat dijadikan bahan perbandingan maupun refeensi untuk melakukan penelitian lainnya dibidang loyalitas merek.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat diginakan sebagai bahan pendukung untuk menyusun kebijakan dan keputusan manajerial suatu perusahaan dalam mengembangkan kualitas produksinya pada bidang kualitas produk untuk meningkatkan keputusan embelian memlalui kepercayaan merek.