

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

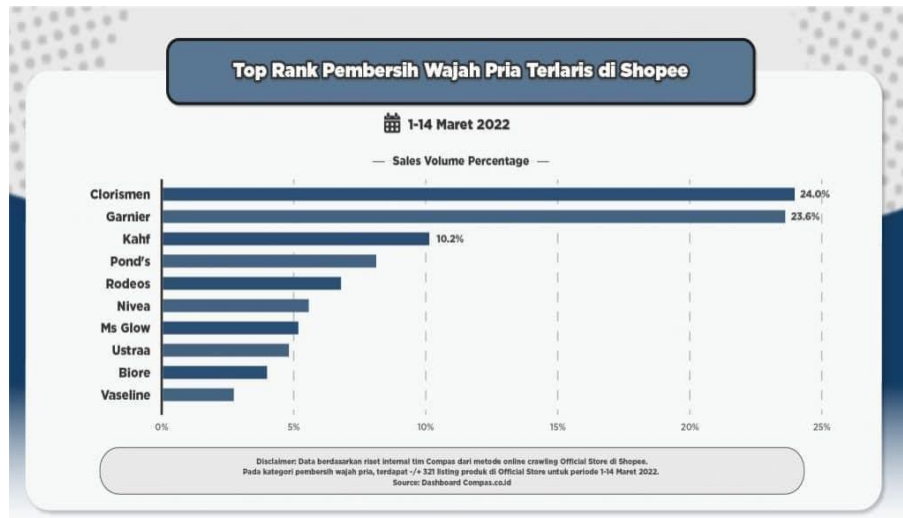
Siapa bilang ritual skincare hanya dibutuhkan untuk wanita saja? Brand satu ini yakin bahwa saatnya melakukan skincare dan perawatan diri menjadi hal yang awam untuk semua orang. Clorismen sendiri adalah Brand Skincare Pria Buatan Anak Bangsa yang telah berdiri sejak 2016. Clorismen masuk dalam “The Expert of The Men’s Skincare & Grooming Category” karena telah menjadi pelopor awal dunia skincare-an khusus untuk pria di Indonesia.

Di masa yang sekarang produk skincare wanita yang semakin membludak, Seakan pria sudah tidak lagi buta akan hal skincare dan makin banyak keinginan para pria untuk tampil glowing saat ini. Banyak sekali keinginan pria untuk membeli skincare khusus untuk mereka maka dari masalah ini Clorismen menyediakan wadah seperti platform atau reseller produk dari skincare pria ini.

Dengan keresahan yang ada produsen membuat produk skincare hanya untuk pria hal ini disambut meriah dengan para konsumen yang merasa cocok akan keresahan produsen dengan notabenenya skincare hanya untuk wanita.

Masyarakat kini mulai berpikir satu langkah lebih maju dan smart dalam memilih produk. Banyak sekali pesaing tetapi produsen tahu kalo ruang bisnis ini belum ada yang bermain kuat disana.

Bagaimana produsen mengolah dan membuat produknya sehingga para konsumen bisa tertarik akan hal ini, Hal ini yang membuat saya tertarik untuk meneliti produk dari Clorismen ini karena pria yang skincarean ada lah pria yang menyimpang tetapi untuk masa yang sekarang semua sudah terbuka akan perawatan muka atau kulit. Top Rank Pembersih Wajah Pria Terlaris di Shopee Periode 1-14 Maret 2022 : Brand Lokal Clorismen Jadi Brand Skincare Pria Terlaris :



Gambar 1 .Top Rank Pembersih Wajah Pria

Seiring trend terbaru, kesadaran untuk melakukan perawatan muncul tidak hanya di kalangan wanita, Pria pun kini melakukan hal yang sama untuk tampil lebih maksimal. Clorismen sebagai Brand Skincare pria membawa campaign “Dibutuhkan Pria” & “Mulai Peduli” untuk membangun kesadaran para pria di Indonesia agar lebih peduli dengan perawatan dan penampilan diri.

Dengan sales volume sebesar 24,0%, Clorismen berhasil menjadi brand pembersih wajah pria terlaris di Shopee pada tanggal 1 – 14 Maret. Berawal dari mimpi anak jalanan untuk menyediakan produk perawatan kulit bagi pria yang saat itu masih sedikit, Kini produk Clorismen Soap Sabun muka pria untuk kulit cerah, bebas kusam, dan jerawat menjadi produk terlaris di Shopee.

Tim Kompas menemukan bahwa Clorismen sempat melakukan sale sebesar 33% di event Shopee 3.3 lalu sehingga sabun muka batang berukuran travel size 40gr dan 80gr ini penjualannya semakin pesat melesat. Clorismen juga rutin menyebarkan testimoni dari konsumen untuk menunjukkan manfaat produk yang dipasarkan di akun Instagram mereka untuk menarik konsumen lainnya.

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Produk tidak tersedia di toko retail terdekat.

2. Harganya relatif mahal dari para pesaing
3. Produk hanya tersedia di seller.
4. urangnya personal branding brand.
5. Tidak ada nomor pengaduan.
6. Kurang testimoni dari konsumen.
7. Restock barang terlalu lama.

1.3 Batasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di sabun wajah Clorismen menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah dengan mengambil 100 responden. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Clorismen Di Cimanggis KotaDepok.

1.4.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian inidapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara silmutan pengaruh kualitas produk, kualitas layanan,dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk Clorismen di Kota Depok
2. Apakah secara parsial, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk Clorismen di Kota Depok
3. Apakah secara parsial, Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Clorismen di Kota Depok
4. Apakah secara parsial, Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Clorismen di Kota Depok

1.5.Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara silmutan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap produk Clorismen.
2. Untuk mengetahui secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan dalam kepuasan pelanggan produk Clorismen.
3. Untuk mengetahui secara parsial kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Clorismen.
4. Untuk mengetahui parsial harga berpengaruh signifikan dalam kepuasan pelanggan Clorismen.

1.6.Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan para peneliti untuk meneliti produk Clorismen.
2. Penelitian ini untuk kesadaran konsumen terkait faktor-faktor penting terhadap produk Clorismen.
3. Penelitian ini untuk memberi harapan kepada pria yang kurang percaya diri terhadap kebersihan kulit mereka.
4. Penelitian ini dapat menjadi refrensi peneliti – peneliti lainya terhadap produk Clorismen.
5. Penelitian ini menjadi wawasan terhadap pembaca dan konsumen produk Clorismen.
6. Penelitian ini dapat memberi manfaat bagi perusahaan dalam mengembangkan produk dan penjualan produk Clorismen.

1.7.Sistematika Penulisan

Untuk memahami tentang penelitian lebih jelas, maka penulis membuat sistematika penulisan yang berisi materi-materi yang dikelompokkan, diantaranya :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang pengertian dan definisi yang diambil dari beberapa

kutipan, sumber, yang berkaitan dengan penelitian serta beberapa literatur. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini tentang metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yang berisi mulai dari tempat, waktu, jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, hingga teknik yang dilakukan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan yang secara lengkap membahas dari hasil penelitian itu sendiri.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi dari hasil semua mulai dari awal hingga akhir penelitian, serta masukan yang diberikan oleh peneliti untuk pihak objek yang dilakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Terakhir berisi tentang buku, jurnal, rujukan yang diambil oleh peneliti yang secara sah digunakan