

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan perusahaan yang semakin ketat saat ini, menuntut perusahaan untuk menerapkan standar kualitas produk yang dihasilkannya. Hal ini terjadi karena kualitas produk menentukan berhasil atau tidaknya produk tersebut menembus pasar. Persoalan yang muncul kemudian apabila terdapat pesaing dari perusahaan perusahaan lain.¹ Istilah perusahaan tidak terlepas dari kata dasar “usaha” yaitu setiap tindakan, perbuatan, kegiatan apapun dalam bidang perekonomian yang dilakukan oleh pengusaha untuk ekonominya. Sedangkan perusahaan berbeda dengan pengertian usaha dikatakan begitu karena perusahaan dalam menjalankan usahanya cenderung bersifat tetap dan terus menerus serta berkedudukan di suatu wilayah Negara Indonesia dengan tujuan memperoleh keuntungan atau laba.²

Seiring berjalannya zaman, teknologi dan budaya di era modern saat ini, perawatan kecantikan kini telah menjadi kebutuhan yang dianggap penting bagi sebagian masyarakat khususnya untuk kaum wanita. Termasuk pemenuhan kebutuhan pribadi kini menjadi kebutuhan penting bagi beberapa kalangan tertentu, sehingga menempati tempat yang sama dengan kebutuhan pokok. Bahkan kebutuhan pribadi yang sering dituntut pemenuhannya oleh kaum wanita yaitu menjaga penampilan melalui perawatan kesehatan maupun kecantikan.³

Oleh karena itu, penampilan yang cenderung kurang menarik akan merasa tersisih dari lingkungan pergaulannya. Dan ini akan membuat para wanita rela mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk melakukan perawatan kecantikan. Namun, bukan hanya kaum wanita saja yang sangat memperhatikan kesehatan kulit terutama kulit area wajah. Di era modern saat ini bahkan tidak sedikit kaum

¹Jaluanto Dyah, “Analisis kualitas produk, Biaya Kualitas dan volume penjualan,” *Serat Activa jurnal ilmiah untag*, 122 (2011), 1.

²Burhanudin, *Hukum Bisnis Syariah* (Yogyakarta: Anggota Ikapi, 2011), 15.

³Achmad Charis Chumaidi, Emilia Pranata, Nugroho Sumedi, dan Aria Pandu Wicaksono, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Ms Glow Di Kota Lamongan”, *Jurnal Eksekutif*, Volume 17 No. 2 (Desember 2020), 247-248.

pria juga melakukan perawatan wajah untuk menjaga kesehatan kulitnya.⁴

Dalam artikel yang dirilis oleh kata data.co.id Industri Bisnis pada tahun 2019 menyatakan bahwa Kementerian Perindustrian mencatat potensi industri kosmetik dalam negeri mengalami peningkatan 7,3% dikarenakan dipicunya peningkatan trend kebutuhan masyarakat terhadap produk kecantikan maupun perawatan tubuh. Industri kosmetik merupakan industri yang saat ini dapat dikatakan cukup dinamis sehingga banyak perusahaan dengan merek-merek kosmetik baru.

Seiring berjalannya trend kosmetik pada saat ini di Indonesia, mengakibatkan banyaknya muncul jenis-jenis kosmetik dengan berbagai brand. Dan kebutuhan setiap konsumen sangat berbeda-beda, sehingga produsen kosmetik mulai berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan konsumen dikarenakan beragamnya permintaan konsumen yang mengakibatkan kosmetik yang dijual pun sangatlah beragam, mulai dari brand dalam negeri atau brand luar negeri.⁵

Ms Glow sendiri merupakan salah satu produk *skin care* dan kosmetik yang dimana menurut <https://ms-glow.store/blog/about-tentang-ms-glow> produk lokal ini berdiri tahun 2013. MS Glow merupakan singkatan dari magic for skin yang mencerminkan sebuah produk glowing terbaik di Indonesia sehingga terciptalah nama brand MS Glow. Dan bahkan *Ms Glow* juga sudah memiliki ijin BPOM dan juga sudah bersertifikasi halal dan pastinya sudah aman digunakan. Kosmetik MS Glow dengan label halal sebagai jaminan kualitas dan dapat meningkatkan rasa percaya diri seorang wanita. Kosmetik MS Glow tidak hanya sebagai kosmetik tubuh, tetapi juga menjadi kosmetik jiwa yang mampu menonjolkan kharisma yang bagus dan tidak berlebihan.⁶

⁴ Achmad Charis Chumaidi, Emilia Pranata, Nugroho Sumedi, dan Aria Pandu Wicaksono, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Ms Glow Di Kota Lamongan”, Jurnal EKSEKUTIF, Volume 17 No. 2 (Desember 2020), 248.

⁵ Achmad Charis Chumaidi, Emilia Pranata, Nugroho Sumedi, dan Aria Pandu Wicaksono, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Ms Glow Di Kota Lamongan”, Jurnal EKSEKUTIF, Volume 17 No. 2 (Desember 2020), 248.

⁶ Achmad Charis Chumaidi, Emilia Pranata, Nugroho Sumedi, dan Aria Pandu Wicaksono, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Ms Glow Di Kota Lamongan”, Jurnal EKSEKUTIF, Volume 17 No. 2 (Desember 2020), 248.

Harga adalah elemen bauran pemasaran yang sangat penting karena dapat menghasilkan pendapatan melalui penjualan. Dengan menetapkan harga di dalam suatu perusahaan maka akan mendapatkan keuntungan dari harga suatu produk yang dipasarkan. Menurut Alma (2011) Harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa sehingga menimbulkan kepuasan konsumen. Harga yang ditawarkan perusahaan MS Glow terjangkau dan terjamin kualitas produknya.⁷

Dalam hukum bisnis syariah, suatu perusahaan dikatakan telah menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah apabila telah memenuhi standar tertentu yang telah ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Untuk memastikan ke syari'ahnya dalam aplikasi, maka dalam organisasi perusahaan diwajibkan melibatkan Dewan Pengawas Syariah (DSN).⁸

Halal dalam istilah bahasa Arab, di dalam agama Islam yang artinya "diizinkan" atau "boleh". Keterangan halal banyak dijumpai diproduk makanan, minuman obat-obatan yang diizinkan untuk dikonsumsi menurut islam. Sertifikat halal (fatwa tertulis) adalah keterangan tertulis tentang fatwa halalnya suatu produk yang ditetapkan dan dikeluarkan oleh MUI. Penerbitan sertifikat halal oleh MUI akan mempertahankan kredibilitas dan kepercayaan terhadap sertifikat halal yang selama ini diterima dan diakui secara luas di lingkungan umat islam.⁹

MS Glow merupakan Produk *Skin Care* dan Kosmetik yang telah mendapatkan sertifikat BPOM juga sertifikat HALAL dan sudah teruji secara klinis dari pemerintah Indonesia yang merupakan standar untuk produk yang di edarkan secara resmi dan aman untuk para konsumen. Kini MS Glow telah berkembang menjadi skincare, bodycare dan cosmetic. MS Glow juga memiliki member resmi di seluruh Indonesia. Demi kepuasan dan kepercayaan konsumen dengan mendirikan klinik kecantikan yang saat ini MS Glow sudah

⁷May Sella Anggraini, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik MS GLOW Cabang di Klaten, Skripsi , (Klaten, Universitas Widyadharma, 2021), 3.

⁸Burhanudin, *Hukum Bisnis Syariah* (Yogyakarta: Anggota Ikapi, 2011), 17.

⁹Linda Kurniawati, "Pengaruh Label Halal Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kosmetik Wardah Pada Mahasiswi Fakultas Syariah Jurusan Muamalah IAIN Ponorogo", Skripsi, (Ponorogo:IAIN Ponorogo, 2018) 7.

ada beberapa cabang di kota besar di Indonesia. Dengan menghadirkan berbagai solusi perawatan wajah dan tubuh.¹⁰

Kosmetik MS Glow dibuat dari bahan-bahan yang aman dan halal serta tidak menggunakan bahan-bahan yang dapat membahayakan kesehatan konsumen. Kosmetik MS Glow memberikan berbagai macam kosmetik mulai dari MS Glow whitening Body Lotion, Ms Glow for Men, Deep Treatment Essence, MS Glow Easy Bright Body Serum, MS Glow Clay Mask, MS Glow Toner Glow, MS Glow Whitening Night Cream, MS Glow Beauty Drink, MS Glow Eye Cream dan masih banyak lagi.¹¹ *Ms Glow* pun memiliki sekian banyak macam perawatan. Mulai dari Facial Glow yang dimana ditujukan untuk mendapatkan kulit wajah *glowing*, kemudian Facial Acne Clear untuk melenyapkan jerawat, Facial Oxy Steam Cell untuk meregenerasi kulit dan bahkan ada banyak beragam jenis *peeling* untuk mengatasi kekusaman, serta ada pula perawatan untuk tubuh dan vagina. Tak heran, *Ms Glow* dengan cepat mengakar di pikiran publik.

MS Glow merupakan salah satu *skin care* yang berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat akan perawatan kecantikan dan keamanan produk. Bahkan produk MS Glow juga membuktikan bahwa skincare produksi anak negeri mampu bersaing dengan brand luar negeri dilihat dari antusias pembeli produk MS Glow maupun pelanggan MS Glow Aesthetic Clinic. Dan ini juga dipengaruhi oleh harga produk MS Glow yang sangat terjangkau bagi masyarakat.

Bahkan tidak sedikit pula konsumen yang berpendapat bahwa produk yang mahal adalah produk yang berkualitas, namun meskipun MS Glow memberikan harga yang terjangkau mereka juga sangat memperhatikan kualitas produk dan keamanannya, sehingga membuat konsumen tertarik untuk membeli produk tersebut. Selain kualitas produk, halal produk dan harga yang terjangkau, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang penting, sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian produk, dan bahkan itu akan meningkatkan minat konsumen karena memuaskan konsumen dengan pelayan yang terbaik. Kualitas pelayanan adalah perbandingan dari

¹⁰May Sella Angraini, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik MS GLOW Cabang di Klaten, Skripsi , (Klaten, Universitas Widya Dharma, 2021), 4.

¹¹May Sella Angraini, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik MS GLOW Cabang di Klaten, Skripsi , (Klaten, Universitas Widya Dharma, 2021), 3.

jenis pelayanan nyata yang diperoleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan konsumen¹²

Namun masih banyak produk semisal yang terjual di konsumen dengan harga dan kualitas yang berbeda-beda. Tentu saja hal ini akan memberikan peluang kepada konsumen untuk membandingkan antara satu produk dengan produk yang lain termasuk membandingkannya dengan Ms Glow. Terkadang tidak hanya kualitas produk yang dijadikan faktor utama dipilih dan dibelinya sebuah produk. Ada faktor lain yang kadang menjadi pendorong kosumen membeli sebuah produk. Salah satunya adalah kualitas pelayanan seperti kecepatan layanan, sapaan yang hangat dan layanan tambahan pada saat menunggu antrian.

Dengan kata lain, dengan beberapa faktor tersebut dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam membeli produk dari Ms Glow itu sendiri, jika konsumen puas maka konsumen akan kembali lagi untuk membeli produk tersebut karena dengan beberapa faktor faktor yang sangat mempengaruhi seperti yang telah dijelaskan di atas yaitu harga, halal produk dan kualitas pelayanan.

Agar suatu perusahaan dapat terus memenangkan persaingan, perusahaan harus memperhatikan berbagai faktor, salah satu di antaranya adalah faktor kepuasan konsumen yang mempengaruhi kepuasan konsumen untuk mengambil keputusan. Karena hal ini tentu akan berpengaruh terhadap perilaku manusia yang cenderung ingin mendapatkan segalanya dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya dalam kapasitas memuaskan dan keputusan yang dibuat olehkonsumen akan menentukan kesuksesan perusahaan.¹³

Dari berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk, biasanya konsumen selalu mempertimbangkan harga, halal produk, kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen memiliki peran sangat penting karena dapat memberikan keuntungan bagi suatu perusahaan dalam meningkatkan produk yang dipasarkan. Konsumen sebelum melakukan keputusan pembelian perlu memperhitungkan dan mempertimbangkan alternatif pada suatu produk. Dalam bisnis

¹² Achmad Charis Chumaidi, Emilia Pranata, Nugroho Sumedi, dan Aria Pandu Wicaksono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Ms Glow Di Kota Lamongan", *Jurnal EKSEKUTIF*, Volume 17 No. 2 (Desember 2020), 249.

¹³Wahyunita Nur, "Pengaruh Lokasi, Keragaman Produk, dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen pada Giant Ekspres Cabang Alauddin Makassar,"*Skripsi*, (Makassar: UIN Alauddin, 2016), 2.

kosmetik ini dapat menentukan sukses atau tidaknya suatu usaha pada kepuasan pembelian dalam membeli produk. Dengan semakin banyaknya kepuasan konsumen dengan harga, halal produk, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tersebut, maka akan semakin besar kesuksesan skincare MS Glow di mata konsumen.

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang **“PENGARUH HARGA, HALAL PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SKINCARE MS GLOW BEAUTY HOME DEMAK.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari pemaparan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan bahwa masalah yang dapat dijadikan objek penelitian dalam penyusunan proposal ini adalah :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Skincare Ms Glow Beauty Home Demak ?
2. Apakah halal produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Skincare Ms Glow Beauty Home Demak ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Skincare Ms Glow Beauty Home Demak ?
4. Apakah harga, halal produk, dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Skincare Ms Glow Beauty Home Demak ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Skincare Ms Glow Beauty Home Demak.
2. Untuk mengetahui pengaruh halal produk terhadap kepuasan konsumen Skincare Ms Glow Beauty Home Demak.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Skincare Ms Glow Beauty Home Demak.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, halal produk, dan kualitas pelayanan secara bersamaan positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Skincare Ms Glow Beauty Home Demak.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah maupun mengembangkan ilmu pengetahuan peneliti tentang ekonomi, dan juga diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan dan ilmu bagi mahasiswa prodi ekonomi syariah. Selain itu juga dapat sebagai bahan rujukan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi objek penelitian dalam mengembangkan bisnis dan memahami perilaku konsumen.

E. Sistematika Penulisan

Penyusunan dalam skripsi ini terdiri dari beberapa bab dan disetiap bab terbagi menjadi sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian ini terdiri : halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan plagiasi, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstraksi, halaman daftar isi, daftar gambar dan daftar tabel.

2. Bagian Isi

Pada bagian isi, memuat garis besar skripsi yang terdiri dari lima bab, antara bab satu dengan bab yang lain saling berhubungan menjadi satu kesatuan yang utuh, adapun kelima bab tersebut antara lain :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori yang dijelaskan secara detail sesuai teori yang diambil peneliti. Dalam landasan teori ini akan diuraikan secara diskriptif dari Harga, halal produk, dan kualitas pelayanan, serta kepuasan konsumen. Kemudian ada Penelitian Terdahulu yang menunjuk pada originalitas sebuah penelitian agar tidak mengulang-ulang bahkan memplagiasi

penelitian terdahulu. Kemudian disusun Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis Penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian berupa Rancangan Penelitian, Variabel Penelitian dan Definisi Operasional. Berikutnya adalah penjelasan Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling yang diambil peneliti untuk melakukan penelitian. Penjelasan jenis dan sumber data. Kemudian disusun metode pengumpulan data serta metode pengolahan dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang Hasil dan Pembahasan Penelitian. Dalam hal ini dijelaskan tentang Hasil Penelitian berupa Hasil Pengujian Instrumen (Validitas dan Reliabilitas), Hasil Uji Korelasi, Hasil Analisa Regresi Linier Sederhana serta Hasil Pengujian Hipotesis. Penjelasan tersebut diberi pembahasan untuk lebih mempermudah dan memperjelas pembaca dalam memahami data yang ada.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang bersifat konstruktif supaya dapat dijadikan sebagai bahan panduan bagi yang membutuhkan, dan bab ini merupakan hasil akhir dari keseluruhan skripsi ini.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir berisi tentang daftar pustaka, daftar riwayat penulis, dan lampiran-lampiran.