

SKRIPSI

**PERPINDAHAN MEREK PADA KONSUMEN *BODY*
LOTION SCARLETT *WHITENING* DI BANJARMASIN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

HAYATI FADILLA

NIM : 2110412320006



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

PERPINDAHAN MEREK PADA KONSUMEN *BODY LOTION* SCARLETT *WHITENING* DI BANJARMASIN

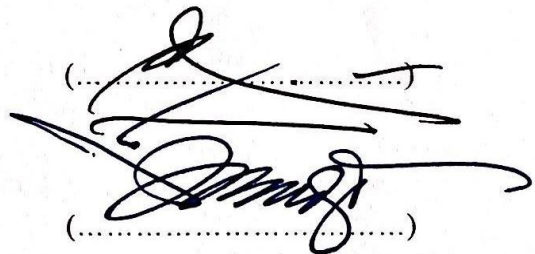
A. Nama Mahasiswa : Hayati Fadilla
Nim : 2110412320006

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji :

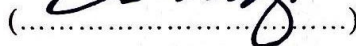
a. Pembimbing

Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
NIP. 195608081984031002

()

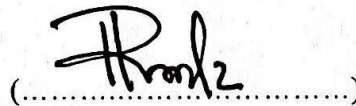
b. Penguji I

Dr. Taharuddin, S.Sos., MM
NIP. 197401102000031001

()

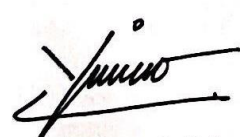
c. Penguji II

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001

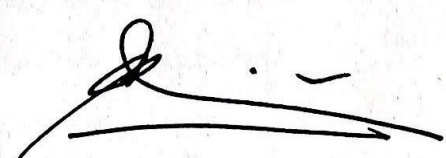
()

Banjarmasin, 10 Juli 2025


Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis


Nurd Wahyuni, S.Sos, M. AB
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing


Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA.
NIP. 195608081984031002

Mengetahui
Dekan FISIP ULM


Prof. Dr. H. Budi Suryadi S.Sos, M.Si
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 3354/UN8.1.13/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
2. Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
3. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Hayati Fadilla
NIM : 2110412320006
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Perpindahan Merek pada Konsumen Body Lotion Scarlett
Whitening di Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 24 Juni 2025
J a m : 14.00 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 18 Juni 2025
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 24 bulan Juni tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3354/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 18 Juni 2025 untuk menguji skripsi :

Nama : Hayati Fadilla
NIM : 2110412320006
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Perpindahan Merek pada Konsumen Body Lotion Scarlett Whitening di Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 14.00 Wita s.d Selesai
Nilai : **80 (A)**
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 24 Juni 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Hayati Fadilla

1. Ketua : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
2. Sekretaris : Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
3. Anggota : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Studi Administrasi Bisnis,



Hayati Fadilla, S.Sos, M.AB
NIM 2110412320006

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Perpindahan Merek pada Konsumen Body Lotion Scarlett Whitening di Banjarmasin*” sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Shalawat serta salam tak lupa pula penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri teladan bagi umatnya.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak telah memberikan dukungan, doa, bantuan, bimbingan, dan semangat. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA. selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Bapak Dr. Taharuddin, S.Sos., MM. selaku dosen penguji 1
6. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji 2

7. Kedua orang tua penulis, Ibu Kholisiah dan Bapak Piha Muhaimin yang selalu memberikan motivasi, doa, kasih sayang, dan dukungan kepada penulis.
8. Sahabat dan teman-teman penulis, yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang sudah banyak membantu dan memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan. Kehadiran, canda tawa, dan motivasi dari kalian menjadi penyemangat tersendiri bagi penulis dalam melewati berbagai tantangan selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
9. Rica, Eka dan Helda yang telah meluangkan waktunya menemani penulis untuk melengkapi data Skripsi.
10. Para informan yang telah bersedia meluangkan waktu, berbagi informasi, dan memberikan data yang sangat berharga dalam proses penyusunan penelitian ini
11. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian proposal skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 10 Juli 2025



Hayati Fadilla

LEMBAR PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya yang jauh dari kata sempurna ini kepada:

Kedua orang tua saya,

Terima kasih karena selalu memberikan dukungan yang tiada henti, kasih sayang, serta doa-doa yang tak pernah putus. Terima kasih karena selalu mengusahakan yang terbaik agar saya tidak merasa kekurangan apa pun.

Penghargaan setinggi-tingginya saya berikan atas kerja keras, pengorbanan, waktu, dan kesabaran tanpa batas.

dan untuk diri saya sendiri,

Terima kasih karena sudah mau mengusahakan yang terbaik selama ini.

Terima kasih karena telah bertahan hingga sampai di titik ini.

Sesungguhnya, bersama kesulitan ada kemudahan, (QS. Al-Insyirah: 6–7)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan yang sebenar- benarnya, bahwa skripsi ini adalah hasil penelitian yang penulis sendiri lakukan dan bukan hasil dari plagiat ataupun orang lain. Skripsi ini belum pernah diterbitkan oleh orang lain kecuali segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber yang telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti ternyata skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, maka penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Banjarmasin, 10 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Hayati Fadilla

NIM:2110412320006

ABSTRAK

Hayati Fadilla, 2110412320006, 2025. Perpindahan Merek Pada Konsumen *Body Lotion* Scarlett *Whitening* di Banjarmasin, di bawah bimbingan: Saladin Ghalib.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alasan yang menyebabkan konsumen melakukan perpindahan merek dari *body lotion* Scarlett *Whitening* di Banjarmasin. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan desain penelitian fenomenologi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa alasan yang menyebabkan konsumen melakukan perpindahan dari *body lotion* Scarlett *Whitening* ke merek lain. Pertama, efek mencerahkan yang dinilai lambat. Kedua, tekstur *body lotion* Scarlett yang lengket dan licin saat berkeringat menimbulkan rasa tidak nyaman. Ketiga, efek melembapkan yang dianggap kurang optimal. Keempat, harga produk yang dirasa cukup mahal. Kelima, adanya dorongan eksploratif akibat kebosanan terhadap varian Scarlett serta dipicu oleh berbagai faktor eksternal.

Kata Kunci: Perpindahan Merek, Scarlett *Whitening*

ABSTRACT

Hayati Fadilla, 2110412320006, 2025. Brand Switching Among Consumers of Scarlett Whitening Body Lotion in Banjarmasin, under the supervision of Saladin Ghalib.

This study aims to explore the reasons behind brand switching behavior among consumers of Scarlett Whitening body lotion in Banjarmasin. A qualitative approach with a phenomenological research design was employed. Data were collected through observation, interviews, and documentation.

The findings reveal several factors that lead consumers to switch from Scarlett Whitening to other brands. First, the perceived brightening effect was considered too slow. Second, the lotion's sticky and slippery texture when sweating caused discomfort. Third, the moisturizing effect was deemed suboptimal. Fourth, the product was perceived as relatively expensive. Fifth, there was an exploratory drive fueled by boredom with the available variants, which was further influenced by various external factors.

Keywords: Brand Switching, Scarlett Whitening

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT TUGAS	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teori.....	12
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	12
2.1.1.1 Model Perilaku Konsumen	13
2.1.1.2 Faktor- Faktor Perilaku Konsumen.....	14
2.1.1.3 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen.....	18
2.1.2 Merek (<i>Brand</i>)	20
2.1.3 Perpindahan Merek (<i>Brand Switching</i>)	22
2.1.3.1 Faktor-faktor Perpindahan Merek (<i>Brand Switching</i>)..	25
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Pendekatan Penelitian	39

3.2 Desain Penelitian	40
3.3 Lokasi Penelitian.....	40
3.4 Kehadiran Peneliti.....	40
3.5 Fokus Penelitian.....	41
3.6 Informan Kunci	41
3.7 Teknik Pengumpulan Data	43
3.7.1 Observasi	44
3.7.2 Wawancara	44
3.7.3 Dokumentasi.....	45
3.8 Teknik Analisis Data	45
3.9 Pengujian Keabsahan Data	49
BAB IV TEMUAN PENELITIAN.....	56
4.1 Gambaran Umum.....	56
4.1.1 Profil Scarlet <i>Whitening</i>	56
4.1.2 <i>Body lotion</i> Scarlett <i>Whitening</i>	57
4.2 Temuan Penelitian.....	58
4.2.1 Alasan Konsumen Berpindah Merek.....	58
4.2.1.1 Ketidaknyamanan tekstur	58
4.2.1.2 Efek mencerahkan yang lambat.....	61
4.2.1.3 Tidak cukup melembabkan	63
4.2.1.4 Harga.....	64
4.2.1.5 Dorongan eksploratif	68
BAB V PEMBAHASAN	72
5.1 Pembahasan.....	72
5.1.1 Alasan Konsumen Berpindah Merek	72
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	79
BAB VI PENUTUP	80
6.1 Kesimpulan	80
6.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	
BIODATA PENELITI	

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 3.1	Data Informan Kunci.....	43
Tabel 3.2	Data Informan Pendukung	43
Tabel 3.3	Triangulasi Sumber	50

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1.1	<i>Body Lotion Scarlett Whitening</i>	1
Gambar 1.2	<i>Market Share Body Lotion</i>	2
Gambar 1.3	Pendapatan Pasar Kecantikan dan Perawatan Pribadi.....	8
Gambar 1.4	Ukuran Pasar Global <i>Body Lotion</i> 2024.....	9
Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen.....	13
Gambar 2.2	Perilaku Konsumen Pasca Pembelian	23
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3.1	Model Analisis Data Interaktif Miles & Huberman	46
Gambar 4.1	Produk Kosmetik Milik Annisa.....	65
Gambar 4.2	Tiga Merek Body Lotion Milik Linda.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
	Lampiran 1 Transkrip Panduan Wawancara.....	88
	Lampiran 2 Transkrip Wawancara	90
	Lampiran 3 Dokumentasi	101
	Lampiran 4 Sertifikat Plagiasi.....	110