

SKRIPSI

Penilaian Konsumen mengenai Kualitas Produk *Skincare* Implora di kalangan Pengikut Akun Instagram Resmi Implora



Disusun Oleh:

VALENSIO SANDRO HANDIKA

201007475

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

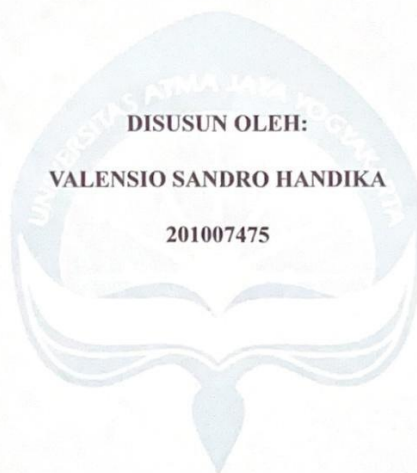
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**Penilaian Konsumen mengenai Kualitas Produk *Skincare* Implora
di kalangan Pengikut Akun Instagram Resmi Implora**



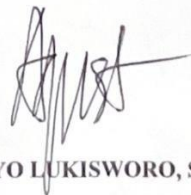
DISUSUN OLEH:

VALENSIO SANDRO HANDIKA

201007475

MENYETUJUI

DOSEN PEMBIMBING



AGUSTINUS ARYO LUKISWORO, S.SOS., M.A.

HALAMAN PENGESAHAN

Penilaian Konsumen mengenai Kualitas Produk *Skincare* Implora
di kalangan Pengikut Akun Instagram Resmi Implora

DISUSUN OLEH:

VALENSIO SANDRO HANDIKA

201007475

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada

Hari/Tanggal : Senin, 20 Oktober 2025

Pukul : 10.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Fisip Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Dr. VICTORIA SUNDARI HANDOKO, S.SOS., M.SI.

PENGUJI UTAMA

AGUSTINUS ARYO LUKISWORO, S.SOS., M.A.

PENGUJI I

KRISTIAN TAMTOMO, PhD.

PENGUJI II

TANDA TANGAN

.....
.....
.....

.....


KRISTIAN TAMTOMO, PhD.

KETUA PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Valensio Sandro Handika
NPM : 201007475
Program Studi : Sosiologi
Judul Skripsi : Penilaian Konsumen mengenai Kualitas Produk *Skincare*
Implora di kalangan Pengikut Akun Instagram Resmi
Implora.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila dikemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 23 September 2025

Saya yang menyatakan



Valensio Sandro Handika

ABSTRAK

Kesadaran masyarakat akan pentingnya merawat kesehatan kulit semakin meningkat seiring dengan tren gaya hidup sehat dan perkembangan informasi di media sosial. Implora merupakan salah satu brand *skincare* lokal yang berasal dari Sidoarjo Jawa Timur. Implora didirikan oleh Bapak Go Wie Liem dan istrinya Ibu Sri Milani pada tahun 2004 dengan nama CV Priskila Mandiri Utama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi penilaian konsumen mengenai kualitas produk *skincare* Implora di kalangan pengikut akun Instagram resmi Implora. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode penelitian survei. Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang diambil berdasarkan pengikut akun Instagram resmi implora dan juga pengguna atau setidaknya pernah menggunakan produk *skincare* implora. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketujuh unsur dikategorikan ke dalam dua kategori, yaitu tinggi dan sangat tinggi. Kategori tersebut antara lain, *performance* (kinerja) dengan nilai rata-rata 4.35, *reliability* (keandalan) dengan nilai rata-rata 4.21, *durability* (ketahanan) dengan nilai rata-rata 4.30, kesesuaian dengan nilai rata-rata 4.29, *aesthetic* (keindahan) dengan nilai rata-rata 4.24, berada dalam kategori sangat tinggi. Kemudian fitur dengan nilai rata-rata 3.91 dan *perceived quality* (kesan kualitas) dengan nilai rata-rata 3.78, berada dalam kategori tinggi. Secara keseluruhan penilaian konsumen mengenai kualitas produk *skincare* implora di kalangan pengikut akun Instagram resmi implora memiliki nilai rata-rata 4.15 atau dapat diartikan berdasarkan klasifikasi termasuk dalam kategori tinggi. Penilaian tertinggi terdapat pada unsur *performance* (kinerja) dengan rata-rata 4.35 dan penilaian terendah terdapat pada unsur *perceived quality* (kesan kualitas) dengan rata-rata 3.78. Kesimpulannya adalah konsumen menilai produk *skincare* Implora berkualitas tinggi sehingga, pihak implora perlu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas dari produk *skincare* implora. Sementara meskipun demikian, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam meningkatkan kesan kualitas produk. Saran yang dapat diberikan adalah pihak implora untuk mempertahankan kualitas yang sudah baik dan terus melakukan inovasi terhadap produk *skincare* implora untuk memenuhi harapan konsumen.

Kata kunci : Implora, Penilaian Konsumen, Kualitas Produk

Kata Pengantar

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul “Penilaian Konsumen mengenai Kualitas Produk *Skincare* Implora di kalangan Pengikut Akun Instagram Resmi Implora” dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan perolehan gelar sarjana (S-1) pada Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Besar harapan penulis, semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pihak perusahaan dan menjadi referensi berharga bagi pembaca yang akan melakukan penelitian serupa. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat serta Perlindungan-Nya yang tak terputus selama seluruh proses pendidikan S-1, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan tanggung jawab terakhir sebagai mahasiswa dengan menuntaskan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua penulis atas pengorbanan, dukungan, serta cinta dan kasih sayang yang tiada hentinya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan pendidikan S-1 hingga penulisan skripsi ini dengan lancar.
3. Bapak Agustinus Aryo Lukisworo, S.SOS., M.A. selaku Dosen Pembimbing untuk setiap waktu, kesabaran dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen Program Studi Sosiologi UAJY yang sudah memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai ilmu sosiologi. Ilmu ini dapat menjadi bekal pengetahuan bagi penulis kedepannya dalam hidup bermasyarakat dan dalam dunia kerja.
5. Pihak PT. Implora Sukses Abadi yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menulis penelitian ini dan diizinkan untuk menjadi topik penelitian sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Kakak penulis yaitu Tantiana Widyawati dan Niko, yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir.
7. Yustin Kartika Rositadevy sebagai rekanita yang telah senantiasa menemani penulis dan juga memberikan dukungan, semangat serta motivasi untuk menyelesaikan studi S-1 dan juga penulisan Tugas akhir.
8. Sahabat penulis. Muhammad Azriel Akbar, A.Md.Pjk, Dani Abel Fadhillah, Farel Gabriel Mamang Lamanepa, Muhammad Jaka Pamungkas, Gabriel Marjun Sawassemaryay, S.Sos, Gregorius Yuventus Pito Watun, Hans Prejacky, Agil Septian Razaqi, S.Sos, Bara Sukamadewa, S.Sos, A. Remulia Tarigan, S.Sos, Steven Layantara, dan beberapa teman lain penulis yang telah memeberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir
9. Semua teman-teman Prodi Sosiologi angkatan 2020 yang telah berdinamika bersama selama masa perkuliahan ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis bersedia untuk menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca penelitian ini agar penulisan skripsi ini menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.	4
D. Tinjauan Literatur	4
E. Kerangka Konsep.....	10
F. Sistematika Penulisan.	13
BAB II METODE PENELITIAN.....	14
A. Jenis Penelitian.	14
B. Sampel Penelitian.	14
C. Operasionalisasi Konsep.....	16
D. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, Teknik Analisis Data	17
E. Deskripsi Objek Penelitian.....	24
BAB III TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Temuan	26
B. Pembahasan.....	40
BAB IV KESIMPULAN	43
A. Kesimpulan	43
DAFTAR PUSTAKA	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Operasionalisasi Konsep	16
Tabel 2. <i>Skor Skala Likert</i>	18
Tabel 3. Tabel r Hitung	20
Tabel 4. Kategori Reliabilitas	21
Tabel 5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 6. Profil Responden Berdasarkan umur	27
Tabel 7. Profil Responden Berdasarkan Pengikut Akun Instagram Resmi Implora atau Tidak	28
Tabel 8. Profil Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan Produk Skincare Implora atau Tidak.....	29
Tabel 9. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pembelian Produk Skincare Implora	29
Tabel 10. seberapa puas anda dengan hasil yang diberikan oleh produk skincare implora	31
Tabel 11. seberapa puas anda dengan penggunaan bahan alami dan organik seperti aloe vera dalam produk skincare Implora	32
Tabel 12. seberapa puas anda dengan konsistensi hasil produk skincare Implora setiap kali anda menggunakannya	33
Tabel 13. seberapa puas anda dengan ketahanan produk skincare Implora saat digunakan dalam aktivitas sehari-hari	34
Tabel 14. seberapa puas anda dengan kecocokan produk skincare Implora untuk jenis kulit dan kebutuhan perawatan anda	35
Tabel 15. seberapa puas anda dengan aspek estetika (kemasan, aroma, tekstur) dalam produk skincare Implora	36

Tabel 16. seberapa puas anda bahwa produk skincare Implora merupakan merek skincare yang berkualitas tinggi.....	37
Tabel 17. Akumulasi Skor Akhir Pada Tingkat Konsep.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Followers Instagram Resmi Brand Skincare Lokal Tahun 2025.	2
Gambar 2. Skema Kerangka Berpikir	12
Gambar 3. Hasil Uji Reliabilitas.....	21
Gambar 4. Hasil Rata-Rata Uji Reliabilitas.....	21