

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Bab ini memuat gambaran umum tentang lokasi penulis melakukan penelitian. Bagian ini berisi tentang lokasi penelitian dan sejarah singkat serta informasi mengenai Brand awareness produk kecantikan skincare wajah di media sosial instagram pada remaja konsumen followers onlineshop @daskinbeauty.

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Penelitian yang penulis laksanakan di Kelurahan Kota Baru, Kecamatan Alok Timur, Kabupaten Sikka.

4.1.1 Profil Akun Instagram @daskinbeauty

Daskinbeauty merupakan akun online shop yang menjual kebutuhan skincare dari wajah, badan dan alat kecantikan lainnya .Toko ini memulai menjual produk ke media sosial Instagram pada akhir tahun 2019 dan sekarang total pengikut mencapai kurang lebih 4000, dengan nama awalnya *dinda ols* dan sekarang diganti menjadi *daskinbeauty* (*dinda ayu skin beauty*) yang menjual berbagai produk kecantikan dimulai dari *makeup*, *skincare* dan perawatan tubuh lainnya.(Sumber: Owner @daskinbeauty <https://instagram.com/daskinbeauty?igshid=OGQ5ZDc2ODk2ZA==>).

Dalam akun instagram @daskinbeauty owner memposting berbagai merek skincare wajah dan berbagai merek perawatan lainnya. Owner juga menulis keterangan disetiap postingannya. Tujuannya adalah agar konsumen dapat membaca kegunaan

atau manfaat dari produk tersebut, selain itu owner juga melampirkan harga pada setiap potingan produknya.

Berikut penulis paparkan logo dari @daskinbeauty yang dapat menjelaskan mengenai *onlineshope* @daskinbeauty :

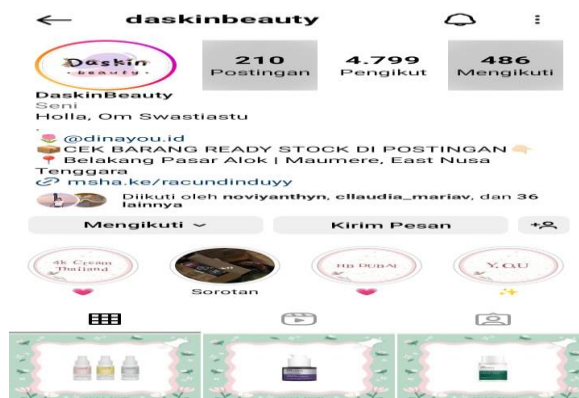
Gambar 4.1 Logo Daskin Beauty



Sumber :Dokumentasi Owner 2020

@daskinbeauty adalah akun resmi . Profilnya menjelaskan bahwa arti dari Daskin beauty adalah *Dinda Skin Beauty* yang dimana bukan hanya menjual skincare wajah melainkan juga menjual leutuhan perawatan wanita lainnya seperti *body care* dan kosmetik. Pada bio instagramnya tertera alamat owner agar bisa mengambilbarang pesanan.

Gambar 4.2 Tangkap Layar Profil Akun Instagram @daskinbeauty



Sumber : Hasil Screenshot Penulis 2023

Dari hasil observasi virtual yang dilakukan penulis 18 oktober 2023 di akun instagram @daskinbeauty, penulis menemukan beberapa fitur instagram yang digunakan owner seperti postingan (*feed*), cerita (*instastory*), sorotan (*highlight*). Pada profil instagram terdapat 20 sorotan untuk skincare wajah diantaranya berisi mengenai testimoni, *review* dari owner dan dari konsumen, urutan penggunaan *skincare* wajah bagi pemula atau *bassic skincare* yang baik digunakan. Pada postingan feed owner memposting kadang tidak menentu terkadang bisa 6 hari ia memposting produk skincare wajah yang baru namun terkadang dalam seminggu hanya tiga postingan. Sedangkan pada *instastory* owner memposting setiap hari yang berisi testimoni, produk *skincare* yang baru masuk, *review* produk dari owner tentang manfaat dari skincare wajah yang dijual.

4.1.2 Pemanfaatan Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Penjualan

Instagram merupakan media sosial yang digunakan owner untuk memasarkan produknya. Instagram dipilih owner setelah sebelumnya owner menggunakan media sosial facebook sebagai media jualan. Hal ini penulis ketahui berdasarkan hasil wawancara virtual yang dilakukan penulis dengan owner @daskinbeauty. Menurut owner instagram menjadi salah satu media sosial yang cukup baik untuk digunakan karena pada masa sekrang hampir semua orang menggunakan instaagram. Setiap owner memposting produk yang baru masuk *followers* instagram sangat antusias untuk menanyakan mengenai produk tersebut bahkan terkadang ada konumen yang tidak mengikuti instgaram berbelanja pada @daskinbeauty karena mendengarkan dari teman

atau *followers* lain. Instagram menjadi media sosial yang sangat baik untuk berjualan dan berbelanja kebutuhan lainnya menurut sang owner.

4.2 Telaah Informan

Informan yang ditelaah penulis dalam penelitian ini berjumlah 5 orang remaja konsumen *followers* @daskinbeauty. Alasan penulis memilih kelima informan ini karena informan ini sudah sering berbelanja atau konsumen aktif yang sering berbelanja pada oshop @daskinbeauty dan ini juga ditetapkan sebagai informan kunci penelitian ini. Data informan dapat dilihat pada tabel 4.1 tentang telaah informan.

Tabel 4.1 Telaah Informaan

No	Nama	TTL	Jenis Kelamin	Agama	Status
1.	Febriani Nona Ica Wai	Maumere, 7 Februari 2006	P	Katolik	Konsumen
2.	Maria Faustina Venyranda	Maumere, 26 Oktober 2005	P	Katolik	Konsumen
3.	Theresia Saskia Febrianti Yo	Maumere, 18 Februari 2006	P	Katolik	Konsumen

4.	Bernadetha Hepi Claudia	Maumere, 13 November 2023	P	Katolik	Konsumen
5.	Elisabet Helyana Claudia	Maumere, 13 November 2023	P	Katolik	Konsumen

Sumber : Data Olahan Penulis 2023

Tabel diatas mencatumkan nama dan status yang merupakan informan dalam penelitian ini. Para informan ini dipilih dari yang sering berbelanja skincare wajah pada akun instagram @daskinbeauty.

1. Informan pertama adalah Febriani Nona Ica Wai seorang mahasiswa di Politeknik Negeri Kupang yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini adalah konsumen yang sering berbelanja skincare wajah dari tahun 2021 setelah melihat postingan dan review oewner @daskinbeauty.
2. Informan kedua adalah Maria Faustina Venyranda seorang mahasiswa Akademik Keperawatan Santa Elisabeth Lela yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini karena telah menjadi konsumen dari 2021.
3. Informan ketiga adalah Theresia Saskia Febrianti Yo seorang Siswa SMA Negeri 2 Maumere yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini karena telah menjadi konsumen dari tahun 2020.

4. Informan keempat adalah Bernadetha Hepi Claudia seorang siswa XI SMA Negeri 1 Maumere yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini karena telah menjadi konsumen dari tahun 2021.
5. Informan kelima adalah Elisabet Helyana Claudia adalah siswa XI SMA Negeri 1 Maumere yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini karena telah menjadi konsumen dari tahun 2021.

Kelima pelanggan atau konsumen diatas yang menjadi informan pada penelitian ini karena penulis mengenal dan mengetahui bahwa para konsumen ini sering berbelanja skincare wajah pada @daskinbeauty.

4.3 Penyajian Hasil Penelitian

Wawancara yang dilakukan penulis pada penelitian ini merupakan data tambahan untuk memperkuat data sekunder. Ada beberapa pertanyaan penulis susun berdasarkan indikator yang telah dipaparkan pada bab 3. Selanjutnya pertanyaan yang penulis ajukan kepada informan didasarkan juga pada rumusan masalah penelitian yakni bagaimana *Brand Awareness* terhadap produk kecantikan *skincare* di media sosial Instagram @daskinbeauty (Studi Kasus Remaja Konsumen Followers Onlineshop @daskinbeauty Kota Maumere).

4.3.1 Hasil Wawancara

Wawancara yang penulis lakukan pada penelitian ini, merupakan data tambahan untuk memperkuat data sekunder (wawancara mendalam). @daskinbeauty apakah memiliki brand awareness pada produk skincarenya yang menurut konsumennya dilihat dari *Brand Recall*, *Brand Recognition*, *Purchase Decision*, *Consumption*.

➤ Hasil wawancara bersama dengan konsumen:

Penulis bertanya mengenai *Brand Recall* yakni mengajukan pertanyaan mengenai Dimana mereka membeli skincare dan alasan mengapa mereka memilih toko tersebut? Menurut Febriani Nona Ica wai saat di wawancarai, saat diwawancarai hari Rabu 25 Oktober 2023 pada pukul 11.00 WITA di kediamannya :

“Skincare yang saya sering beli di daskinbeauty. Alasan yang membuat saya menggunakan skincare dari daskinbeauty karena barang atau produk skincarenya yang saya cari selalu ada dan harganya juga standar kantong pelajar seperti saya. Dan dari beberapa skincarenya memang cocok pada kulit wajah saya, menjadi lebih cerah, sehat dan terawat. Alasan lain juga daskinbeauty ini berada di tengah kota maumere jadi saya tidak perlu menunggu lama prederan saya atau saya bisa pesan hari ini, hari ini juga diantarkan”.

Menurut informan kedua Maria Fausta Venylanda saat diwawancarai hari Rabu 25 Oktober 2023 pada pukul 11.30 WITA di kediamannya, ia mengatakan :

“Skincare yang saya beli pada daskinbeauty, alasannya pengalaman saya setiap kali pembelian skincare, dari daskinbeauty selalu memberi free/gratis seperti masker, tempat masker, jepit atau pita rambut. Barang yang dijual pun memiliki kualitas yang bagus. Pelayanan dari ownernya sangat ramah, kita bisa bertanya terlebih dahulu sebelum dan owner meresponnya dengan sangat ramah. Bertanya mengenai skincare apa yang cocok dengan jenis kulit, sang owner memberikan masukan yang sangat membantu apalagi untuk pemakai skincare pemula memberi tahu langkah-langkah pemakai skincare yang benar agar tidak asal-asalan dan hasilnya sangat baik. Hal ini yang membuat saya mau membeli di daskinbeauty”.

Menurut informan ketiga Theresia Saskia Febriani Yo saat diwawancarai hari pada Rabu 25 oktober 2023 pada pukul 12.00 WITA di kediamannya, ia mengatakan :

“Saya memakai skincare dari Daskinbeauty. Alasanya Ongkos kirimnya murah, saya selalu pesan skincare dan memakai jasa delivery dan ongkirnya tidak mahal hanya Rp. 5.000 rupiah. Untung kantong pelajar itu sangat murah

dibanding kita harus memsan pada online shope lainnya ongkirnya bisa 2x lipat dari ongkirnya daskinbeauty. Produk skincare yang dijual juga membuat muka saya ada perebuan makin halus, jerawat sudah menghilang dengan bekasnya, terus buat muka tampak cerah”.

Menurut informan keempat Bernadetha Hepi Claudia, saat diwawancarai hari pada Rabu 25 oktober 2023 WITA pada pukul 12.30 dikediamanya, ia mengatakan :

“Saya memakai skincare dari daskinbeauty, Skincare di daskinbeauty itu bagus-bagus, sebelum kita beli juga bisa tanya-tanya terlebih dahulu mengenai masalah kulit dan meminta saran pada owner skincare apa yang cocok dan sang ownernya itu respon sangat dan bagus jadi kita tidak bingung ingin membeli yang mana. Bahkan saya pernah diberi saran bagi pemula untuk memakai basic skincare yang aman bagi kulit remaja. Pada daskinbeauty juga barangnya sangat lengkap, skincare yang viral pada media sosial lain pada daskinbeauty pasti udah dijual, jadi tidak perlu jauh-jauh untuk membeli”.

Menurut informan kelima Elisabeth Heli Claudia, saat diwawancarai hari pada Rabu 25 oktober 2023 WITA pada pukul 13.00 dikediamanya, ia mengantakan :

“Hampir skincare yang saya pakai dibeli pada daskinbeauty karena pertama kalia beli skincare di online shope tersebut. Alasannya produknya sangat bagus bukannya hanya sebatas promosi namun skincare yang ia jual berkualitas bagus, banyak hal saya rasakan di muka saya smakin terlihat bagus dan membuat saya makin pede dengan kondisi muka saya setelah memakai skincare yang dibeli pada @daskinbeauty. Selain produknya yang bagus daskinbeauty juga sering melakukan diskon dan melakukan giveaway produk skincarenya. Diskon yang ia berikan membuat saya sebagai konsumen sangat senang untuk berbelanja pada online shopenya. Bukan hanya itu saja ia sering memberikan freen snack/ makanan ringan, jepit atau pita rambut yang lucu-lucu. Itu salah satu alasan kenapa sering memakai skincare dari daskinbeauty pelayanannya sangat ramah dan sangat baik membuat konsumen sangat nyaman”.

Pertanyaan lanjutan yang ditanyakan penulis, berkaitan dengan *Brand Recognition*. ? Sebagai pelanggan dari daskinbeauty, apakah kamu bisa menyebutkan ciri-ciri dari online shope daskinbeauty yang melekat pada pikiranmu?

Menurut Febriani Nona Ica wai saat di wawancarai, saat diwawancarai hari Rabu 25 Oktober 2023 pada pukul 11.05 WITA di kediamannya :

“Daskinbeauty online shope yang menjual segala kebutuhan wanita dari skincare wajah dan perlengkapan kecantikan lainnya, akun intgramnya diedit dengan warna yang lucu feminim berwarna pink, putih dan diedit dengan boneka lucu. Daskinbeauty memposting story mengenai produknya hampir setiap hari pada intgram story (cerita), entah itu postingan produk yang baru masuk pada tokonya atau video promosi lainnya. Daskinbeauty identik dengan memberikan barang-barang lucu kepada kostumernya, bahkan memberikan cemilan”.

Menurut informan kedua Maria Fausta Venyranda saat diwawancarai hari Rabu 25 Oktober 2023 pada pukul 11.35 WITA di kediamannya, ia mengatakan :

“Daskinbeauty itu kalau dengan pelangganya sangat ramah panggilannya kepada konsumen adalah “sayangku”, setiap kali mereview pasti di dahulukan dengan kata “sayangku”. Daskinbeauty kalau memasukan foto produknya selalu di edit dengan lucu menggemaskan dan di upload pada feed instgramnya, feed instgram tidak di upload setiap hari dalam seminggu bisa di upload 3 sampai 4 foto saja. Daskinbeauty memiliki 5.000 pengikut diinstgram, selain itu juga ia sering mengupload pada crita intgramnya video tiktok mereview skincare yang juga dijual pada daskinbeauty hal itu yang ownernya buat untuk meyakinkan konsumennya kalau produk yang ia jual aman dan sudah dipakai banyak orang”.

Menurut informan ketiga Theresia Saskia Febriani Yo saat diwawancarai hari pada Rabu 25 oktober 2023 pada pukul 12.05 WITA di kediamannya, ia mengatakan :

“Ciri-ciri dari online shope daskinbeauty dia tidak selalu mempromosikan skincare melainkan ia juga sering mempromosikan makanan UMKM atau

bantu promosi dan itu saya sendiri lihat sangat amat sering. Ciri-ciri lain owner selalu membagikan hal-hal positif seperti memposting hal dalam mencintai diri sendiri, selalu membagikan konten pemakaian skincare yang baik itu bagaimana dan selalu membuka question box (kotak pertanyaa) untuk bertanya mengenai sekitar skincare, bagaimana cara mengatasi perawatan badan lainnya ”.

Menurut informan keempat Bernadetha Hepi Claudia, saat diwawancarai hari pada Rabu 25 oktober 2023 WITA pada pukul 12.35 dikediamannya, ia mengatakan :

“Ciri-ciri dari daskinbeauty saya tidak terlalu mengenal karena saya juga terbilang followers baru saya cuman melihat postingan feed dm instagramnya lalu memesan,saya tidak melihat instastorynya terus- menerus jadi saya kurang tau atau lupa apa saja yang ia upload diluar dari promosinya menurut saya dia hanya toko online biasa menjual lengkap produk skincare. Setauh saya ongkirnya dia itu cuman Rp.5.000 ya walaupun pengantaran dalam kota dengan harga begitu tapi itu termasuk murah untuk tarif anak sekolah .”

Menurut informan kelima Elisabeth Heli Claudia, saat diwawancarai hari pada Rabu 25 oktober 2023 WITA pada pukul 13.05 dikediamannya, ia mengatakan

“Saya kurang tau untuk mengenal ciri-ciri khusus dari online shope daskinbeauty dengan menyebutkan ciri-ciri saja, yang saya tau online shope menjual skincare cukup terkenal karena teman sekolah saya banyak tau tentang online shope ini. Kalau ciri-ciri kantong belanjannya bukan menggunakan plastik melainkan menggunakan paper bag itu yang membuat saya ingat dan saya rasa itu menjadi ciri-ciri dari daskinbeauty berbeda dari yang lain ”.

Pertanyaan lanjutannya penulis bertanya mengenai *Purchase Decision*. Apakah anda sering membeli produk skincare wajah pada @daskinbeauty dan dengan cara apa anda membeli atau memesan ?

Menurut Febriani Nona Ica wai saat di wawancarai, saat diwawancarai hari Rabu 25 Oktober 2023 pada pukul 11.10 WITA di kediamannya :

“Saya tidak terlalu sering membeli karena masih tergolong remaja tapi saya biasa membeli di @daskinbeauty dan memesannya melalui pesan instagram melist beberapa skincare yang mau saya beli, seperti list belanjaan saya ini”

Gambar 4.3 Daftar Belanja Produk Skincare @daskinbeauty Informan 1



AZARINE	
2 x 65,000	Rp 130.000
THE ORIGINATE HYALUCERA MOIST	
2 x 55,000	Rp 110.000
DAISY GREEN TEA (TS)	
1 x 15,000	Rp 15.000
THE ORIGINOTE EXFO TONER	
1 x 48,000	Rp 48.000
IMPLORA JELLY TINT	
1 x 25,000	Rp 25.000
AZARINE YOUNG FREE (BIRU)	
2 x 70,000	Rp 140.000
SKINTIFIC 5X CERAMIDE MOISTURE	
1 x 139,000	Rp 139.000

Sub Total	Rp 607.000
Total	Rp 607.000
Bayar (Cash)	Rp 607.000
Kembali	Rp 0

Sumber penulis 2023

Menurut informan kedua Maria Fausta Venyranda saat diwawancarai hari Rabu 25 Oktober 2023 pada pukul 11.40 WITA di kediamannya, ia mengatakan :

“saya kalau beli pada daskinbeauty pesannya melalui DM instagram atau pesan instagram saya seperti dibawah ini”.

Gambar 4.4 Tangkap Layar Pemesanan Produk Skincare @daskinbeauty melalui Instagram



Sumber penulis 2023

Menurut informan ketiga Theresia Saskia Febriani Yo saat diwawancarai hari pada Rabu 25 oktober 2023 pada pukul 12.10 WITA di kediamannya, ia mengatakan :

”saya memang sering menggunakan dari daskinbeauty tapi yang biasa memesan kaka jadi ini list daftar belanja kalau ini pemesan melalui chat wa”

Gambar 4.5 Daftar Belanja Produk Skincare @daskinbeauty Informan 3



AZARINE	
2 x 65,000	Rp 130.000
THE ORIGINATE HYALUCERA MOIST	
2 x 55,000	Rp 110.000
DAISY GREEN TEA (TS)	
1 x 15,000	Rp 15.000
THE ORIGINOTE EXFO TONER	
1 x 48,000	Rp 48.000
IMPLEORA JELLY TINT	
1 x 25,000	Rp 25.000
AZARINE YOUNG FREE (BIRU)	
2 x 70,000	Rp 140.000
SKINTIFIC 5X CERAMIDE MOISTURE	
1 x 139,000	Rp 139.000

Sub Total	Rp 607.000
Total	Rp 607.000
Bayar (Cash)	Rp 607.000
Kembali	Rp 0

Sumber penulis 2023

Menurut informan keempat Bernadetha Hepi Claudia, saat diwawancarai hari pada Rabu 25 oktober 2023 WITA pada pukul 12.40 dikediamannya, ia mengatakan :

” ia sering memesannya melalui dm instagram dengan melist nama produk yang saya beli”

Gambar 4.6 Daftar Belanja Produk Skincare @daskinbeauty Informan 4



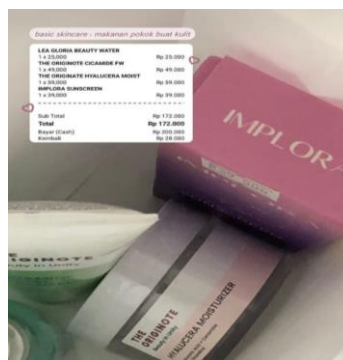
SKINTIFIC 5X CERAMIDE LOW PH CLEANSER	
1 x 100,000	Rp 100.000
SKINTIFIC 4D HYALU TONER 100 ML	
1 x 123,000	Rp 123.000
SKINTIFIC 10% NIACINAMIDE SERUM	
1 x 130,000	Rp 130.000
SKINTIFIC NIACINAMIDE MOISTURIZER	
1 x 139,000	Rp 139.000
SKINTIFIC 5X CERAMIDE MOISTURE	
1 x 139,000	Rp 139.000
AZARINE	
1 x 65,000	Rp 65.000

Sumber penulis 2023

Menurut informan kelima Elisabeth Heli Claudia, saat diwawancarai hari pada Rabu 25 oktober 2023 WITA pada pukul 13.10 dikediamannya, ia mengantakan :

“saya menggunakan skincare dari daskinbeauty itu memesan dengan cara mengirim pesan dengan menulis skincare apa yang ingin saya beli”.

Gambar 4.7 Daftar Belanja Produk Skincare @daskinbeauty Informan 5



Sumber penulis 2023

Pertanyaan terakhir membahas mengenai *Consumption*. Produk skincare wajah apa yang selalu kamu pake dari daskinbeauty dengan jangka waktu berapa lama?

Menurut Febriani Nona Ica wai saat di wawancarai, saat diwawancarai hari Rabu 25 Oktober 2023 pada pukul 11.15 WITA di kediamannya :

”Produk yang saya selalu beli pada daskinbeauty adalah masker wajah yaitu camile dan itu selalu saya beli ketika pemakaian sudah habis seperti sebulan sekali, tergantung belinya berapa banyak kalau belinya cuman 1 bisa sanya 1 minggu lebih sudah habis kalau beli lebih dari 1 bisa sampe sebulan. Saya selalu membeli ini pada daskinbeauty karena saya hanya tau pada online shope ini tidak tau online shope lain ada atau tidak dijual”.

Menurut informan kedua Maria Fausta Venyranda saat diwawancarai hari Rabu 25 Oktober 2023 pada pukul 11.45 WITA di kediamannya, ia mengatakan :

“Produk skincare wajah yang saya selalu beli the originote karena pada daskinbeauty biasanya menjual 1 paket atau kita bisa juga membeli ecer atau terpisah seperti pelembab,sunscreen. Pemakaian the originote ini saya sangat suka kenapa untuk saya yang wajahnya gampang berjerawatan setelah memakai pelembab malam, serum dan sunscreennya jerawat saya mengempes dan hilang dengan bekas jerawatnya dalam hitungan tidak sampe 2 hari. Ketika awal pemakiannya sangat bekerja dengan baik saya memakai terus produk the originote ini. Pemakaian itu bisa sampe 1 bulan bahkan lebih dari sebulan”.

Menurut informan ketiga Theresia Saskia Febriani Yo saat diwawancarai hari pada Rabu 25 oktober 2023 pada pukul 12.10 WITA di kediamannya, ia mengatakan :

“Produk yang sering saya beli itu ada whitelab, kaka saya sering membelikan sebulan sekali atau jika sudah habis biasanya langsung dipesan. Produk skincare ini sangat ampuh pada saya membuat wajah semakin glowing tampak lebih bagus dan cantik, saya sudah coba merek lain namun timbul jerawat tapi setelah gunakan kembali produk ini muka saya kembali sehat, bekas jerawat memudar jadi saya semakin percaya diri karena wajah saya terawat dengan baik. Whitelab menjadi produk skincare yang paling saya ingat dan selalu beli pada daskinbeauty.”

Menurut informan keempat Bernadetha Hepi Claudia, saat diwawancarai hari pada Rabu 25 oktober 2023 WITA pada pukul 12.40 dikediamannya, ia mengatakan :

“Produk yang saya beli the originote produk ini banyak sekali dipakai remaja sekarang karena produk ini juga sempat viral dan produk ini sangat cocok di saya seperti saya punya wajah tampak lebih sehat,karena saya tipe kulit kering setelah memakai ini muka saya jadi lembab, bekas jerawat juga memudar bahkan tidak sampai satu minggu pemakaian jerawat sudah hilang.Jadi saya sering membeli ini karena sangat cocok. Pemakaian ini biasanya 1 bulan terkadang lebih”.

Menurut informan kelima Elisabeth Heli Claudia, saat diwawancarai hari pada Rabu 25 oktober 2023 WITA pada pukul 13.15 dikediamannya, ia mengatakan :

”Produk yang sering saya beli itu ada masker wajah daisy, masker ini biasa dipake remaja karena teman-teman saya juga memakai dan membelinya pada daskinbeauty. Hasil kulit saya setelah menggunakan masker daisy wajah tampak terawat, lebih kenyal dan halus. Daskinbeauty menjual masker sudah lama dan kami selalu membelinya di online shope ini. Jangka habisnya tergantung pembelian berapa bungkus, terkadang 2 minggu terkadang lebih dari itu”.

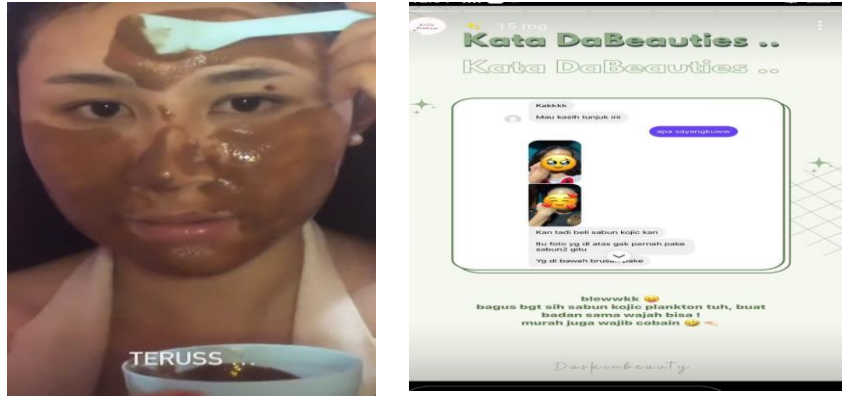
4.3.2 Hasil Observasi

Observasi. Observasi melibatkan pengumpulan data secara langsung dengan mengamati objek penelitian atau kejadian di lapangan. Peneliti secara aktif terlibat dalam proses pengamatan, mencatat fenomena yang terjadi secara langsung.

Penulis melakukan observasi virtual pada akun Instagram @daskinbeauty selama satu minggu terhitung dari tanggal 22 oktober – 28 oktober 2023 selama melakukan observasi penulis mendapatkan dan melihat sendiri adanya brand awareess pada brand skincare yang dijual pada akun olshop @daskinbeauty.

Penulis melakukan observasi pertama pada tanggal 22 oktober 2023 yaitu pada saat akun instagram @daskinbeauty melakukan review produk skincare wajah yang diminta oleh konsumennya. Pada saat yang sama juga @daskinbeauty memposting hasil review dari konsumen tentang salah satu produk skincare wajah miliknya dan ownernya juga menunjukkan hasil belanja konsumennya yang sudah membeli produk skincare wajah berkali-kali atau sudah menjadi pelanggan dalam membeli produk skincare wajah.

Gambar 4.8 Review Produk Skincare @daskinbeauty



Sumber penulis 2023

Pada penelitian selama 7 hari peneliti . 5 konsumen sudah berlangganan dan membeli skincare wajah di @daskin beauty dari tahun 2019-2022. Pada tanggal 22 Oktober 2023 penulis melakukan observasi mengenai dimana mereka sering membeli skincare, dari hasil observasi saya menemukan dari mereka ada yang membeli skincare diluar daskinbeauty atau di online shopee lain seperti shopee. Dikarenakan pada shopee sering memberikan diskon dengan harga yang turun yang cukup dari aslinya bahkan memberikan gratis ongkir, jadi para konsumen tidak selalu membeli pada daskinbeauty mereka juga membeli pada toko online lainnya.

Pada tanggal 25 Oktober 2023 Penulis juga melakukan observasi dengan melihat konsumen yang memilih daskinbeauty . Dari hasil observasi menemukan bahwa konsumen tiga informan benar mengenal daskinbeauty melalui ciri-ciri yang disebutkan. Sedangkan 2 informan lainnya benar-benar kurang mengetahui ciri-ciri dari daskinbeauty bahkan 2 informan ini juga terkadang membeli skincare wajah pada

online shope lain dan alasan lain juga mereka masih anak SMA yang tidak begitu rutin membeli skincare wajah.

Pada tanggal 26 Oktober 2023 penulis meneliti juga isi keranjang para konsumen remaja yang sering memesan skincare wajah pada @daskinbeauty. penulis melakukan observasi bahwa ada juga di antara mereka yang tidak memesan lewat online melainkan mendatangi langsung *homestornya*. Dari hasil obervasi mereka sering mendatangi homestorenya agar melihat langsung dan bertanya-tanya langsung dengan owner.

Pada tanggal 27 Oktober 2023 penulis melakukan observasi konsumen juga memaparkan bahwa ada beberapa brand skincare wajah yang menjadi top of mine karena setiap kali meyebutkan brand skincare wajah tersebut mereka selalu ingat dan merekomendasikan untuk membelinya pada @daskinbeauty. Dari hasil observasi mereka juga menyebutkan merek lain yang menjadi top of mine.

Gambar 4.9 Produk Top of Mine Konsumen @daskinbeauty



Sumber penulis 2023

Gambar diatas adalah pemesan produk skincare wajah yang menjadi top of mine pada konsumen pertama dan kedua namun kadang mereka menambahkan produk lain

yang sering mereka beli yang menjadi top of mine yaitu seperti sunscreen azareen dan pembersih muka dari garnier.

Gambar 4.10 Produk Top of Mine Konsumen @daskinbeauty



Sumber penulis 2023

Gambar 4.11 Produk Top of Mine Konsumen @daskinbeauty



Sumber penulis 2023

Produk yang paling menjadi top of mine adalah the originote karena produk ini menjadi produk yang paling sering beli dan digunakan konsumen. Produk dinilai bagus, dan waktu observasi beberapa konsumen memiliki merek produk dari the originote ada yang sepaket ada yang membeli ecer seperti pelembab, serum, sunscreen dan sebagainya.