

Intisari

Shampo boleh dibilang merupakan salah satu kategori produk dengan tingkat persaingan yang sangat ketat. Sebagai barang konsumsi produk shampo dibutuhkan semua orang, tanpa terkecuali. Semakin beragamnya merek shampo saat ini telah mendorong konsumen sedikit banyak mempunyai keinginan untuk beralih ke merek lain. Bahkan, persaingan di kategori ini diperkirakan tidak akan pernah berakhir. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui prediksi pangsa pasar shampo di Surabaya pada 2009. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan *convenience sampling technique* dengan 220 responden (konsumen shampo). Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data yang didapat diolah menggunakan Metode Rantai Markov (*Markov Chain*) untuk mengetahui bagaimana pola perpindahan konsumen. Pola perpindahan oleh konsumen tersebut digunakan untuk meramalkan/memprediksi pangsa pasar tiap – tiap merek. Sebagai hasil dari penelitian, Pantene diprediksi memiliki pangsa pasar 32.1%, Sunsilk 18.6%, Rejoice 10.8%, Clear 14.9%, Dove 9.1%, merek lain 14.4%.

Kata kunci: Pangsa pasar, *Brand Switching*, Shampo, *Markov Chain*