Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Analisis perilaku "brand switchers" dan "brand loyalist" terhadap produk toiletries

Seprianati Eka Putri, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=109245&lokasi=lokal

---

Abstrak

Persaingan yang begitu kuat antara consumer good (shampo dan pasta gigi) membuat produsen berupaya keras untuk memberikan yang terbaik bagi konsumennya. Semakin tingginya tingkat persaingan mengakibatkan hampir setiap perusaahaan tidak hanya menjadikan kepuasan pelanggan (customer satisfaction) menjadi tujuan utama, tetapi juga kepada pencapaian kesetiaan pelanggan (customer loyalty).

Berkaitan dengan usaha untuk mendapatkan kesetiaan pelanggan, maka perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor yang paling mempengaruhi konsumen dalam berpindah merek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan perilaku konsumen antara brand switchers dan brand loyalists terhadap produk toiletries dan untuk mengetahui variabel-variabel yang paling membedakan antara loyalist dan switchers pada produk toiletries yaitu pasta gigi dan sabun mandi. Dimana variabel-variabel yang diukur adalah keterlibatan, perbedaan persepsi diantara merek, kekuatan preferensi, kebutuhan mencari variasi dan ketidakpuasan konsumen pasca pembelian.

Penelitian ini menggunakan sample size sebanyak 100 responden melalui penyebaran kuesioner dengan sampel ibu rumah-tangga, wanita karir, pelajar dan mahasiswi. Pada penelitian ini data diolah dengan menggunakan metode cross tab, factor analysis, compare mean dan logistic regression dengan bantuan program SPSS 11.0. Hasil pengolahan compare mean terlihat memang terdapat perbedaan perilaku konsumen antara brand switchers dan brand loyalists terhadap produk toiletries . Selanjutnya dari basil pengolahan logistic regression untuk produk pasta gigi atribut yang paling membedakan dari perilaku brand switchers dan brand loyalists adalah variabel keterlibatan dan perbedaan persepsi diantara merek. Selanjutnya untuk produk sabun mandi atribut yang paling membedakan dari...