

Analisis pengaruh Customer Value, Perception to Founder, Customer Satisfaction terhadap Brand Loyalty: studi pada pengaruh meninggalnya Steve Jobs terhadap merek Apple = Analysis Influence of customer value, perception to founder, and customer satisfaction against brand loyalty: study on the influence of the death of Steve Jobs to Apple brand

Arya Wicaksana Ospara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20333288&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh customer value, Perception to Founder dan customer satisfaction terhadap brand loyalty melihat dari pengaruhnya terhadap meninggalnya Steve Jobs terhadap merek Apple. Pada penelitian ini menggunakan data primer dari 165 konsumen pengguna produk-produk Apple yang membeli produk-produk Apple dalam rentang waktu kurang dari 6 bulan sebelum diadakannya penelitian ini.

Hasil penelitian dengan menggunakan SEM menunjukkan bahwa customer value dan Perception to Founder memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap customer satisfaction. Customer value memiliki pengaruh terbesar jika dibandingkan dengan Perception to Founder terhadap customer satisfaction.

Customer satisfaction juga memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap brand loyalty.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah meninggalnya Steve Jobs ternyata tidak berpengaruh kuat dibandingkan dengan customer value terhadap produk Apple dalam menunjukkan customer satisfaction yang dapat memberikan hasil akhir sebuah loyalitas merek.

.....This study aims to analyze the influence of customer value, Perception to Founder, and customer satisfaction to see the brand loyalty of its effect on the death of Steve Jobs to the Apple brand. In this study uses primary data from 165 consumers of Apple products users who buy Apple products in less than 6 months before this study start.

The results of studies using SEM showed that the Perception to Founder and customer value have a positive and significant impact on customer satisfaction. Customer value has the greatest effect when compared to the Perception to Founder on customer satisfaction. Customer satisfaction is also providing a positive and significant impact on brand loyalty.

Conclusions of this study was the death of Steve Jobs did not have a strong influence on customer satisfaction than the customer value. Customer satisfaction shows that can give the final results of a brand loyalty.