

Analisis pengaruh ekuitas merek ponsel pintar terhadap kepuasan konsumen dalam minat pembelian : Studi terhadap Blackberry Z10 = Analysis of the effects from smartphone equities towards the consumer satisfaction in their purchase intention : A study about Blackberry Z10

Rizky Pebra Satria, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20404672&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penetrasi penggunaan ponsel pintar di Indonesia menunjukkan perkembangan yang signifikan. Fenomena ini kemudian memberikan tantangan kepada para produsen ponsel pintar untuk terus melakukan inovasi terhadap produknya. Blackberry yang pernah menguasai pasar ponsel pintar Indonesia pada beberapa tahun yang lalu, kembali dengan sebuah inovasi produk yang dinamakan Blackberry Z10. Produk terbaru Z10 ini ternyata belum berhasil memenuhi kepuasan konsumen ponsel pintar di Indonesia. Ketidakberhasilan Z10 dalam memenuhi kepuasan konsumen ini dipengaruhi oleh ekuitas merek negatif yang dimiliki produk tersebut. Ekuitas merek ini didasari oleh empat kriteria aset yaitu kesadaran merek, asosiasi merek, loyalitas merek, dan persepsi merek. Tidak terpenuhinya kepuasan konsumen Z10 yang disebabkan oleh ekuitas merek negatif yang dimiliki produk tersebut, memberikan dampak kepada turunnya minat pembelian Z10 di pasar ponsel pintar Indonesia.

<hr>

Smartphone usage penetration in Indonesia shows a significant growth. This phenomenon challenges smartphone manufacturers to keep making product innovation. Blackberry, which once became market leader in Indonesia, returns with an innovative product called Blackberry Z10. Unfortunately, Z10 has not met smartphone customer satisfaction. Z10's failure in meeting customer satisfaction is influenced by negative brand equity owned by the product. Brand equity is built based on four criterias, which are brand awareness, brand association, brand loyalty, and brand perception. Unfulfilled satisfaction towards Z10 caused by negative brand equity that gives impact on declining of purchasing intention in Indonesia's smartphone market.