

Analisis pengaruh brand image terhadap loyalitas pelanggan pada studi kasus brand Apple, the Body Shop, dan Garuda Indonesia = Analysis of brand image influence on customer loyalty in apple brand case studies the the Body Shop, and Garuda Indonesia

Juliyana Indah Purmita Sari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20460217&lokasi=lokal>

Abstrak

Sebuah perusahaan mengeluarkan biaya lebih banyak untuk mendapatkan pembeli baru dibanding dengan menjaga pembeli lama untuk terus membeli produknya. Pembeli yang berulang atau loyal terhadap produk tertentu sering kali membuat keputusan berdasarkan citra merek produk tersebut. Tulisan ini akan menguraikan seberapa pentingnya loyalitas dalam suatu brand, dan bagaimana cara untuk dapat membentuk hal tersebut. Menurut Griffin dalam Melka, 2012 loyalitas pelanggan adalah wujud pembelian berulang pada produk atau jasa bagi semua orang sebagai bentuk dari pengaruh kompetisi. Sedangkan citra merek menurut Keller 2008 yaitu, 'consumer's perception about a brand, as reflected by the brand associations held in consumer memory'. Keller juga menjelaskan bahwa citra merek dapat membuat pelanggan memilih satu dari seluruh produk yang ditemukan. Jika citra tersebut dapat dibentuk dengan baik dapat dikatakan akan terbentuk loyalitas dari konsumen yang merasa puas akan produk tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan studi literature yang menjelaskan pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan dari sudut berbagai brand. Kasus yang dianalisis adalah brand Iphone, The Body Shop, dan Garuda Indonesia.

.....A company costs more to get new buyers, compared to keeping old buyers to keep buying their products. Repeat or loyal buyers often make choice based on the brand image. This paper will tell how much the impact of loyalty in a brand, and how to able to shape it. According to Griffin in Melka, 2012 , customer loyalty is a form of repeat purchases on products or services for everyone as a form of competitive influence. The brand image according to Keller 2008 , is 'consumer perception of a brand, as reflected by the brand addociations owned by consumers'. Keller 2008 explains about the brand image can make customer choose the one of all products that found. If the image can be formed properly, it can be said will form the loyalty of consumers who are satisfied at the product. The method used in this research is by using literature study which is explains the influence of brand image to customer loyalty from various brands. Cases analyzed were Iphone, Body Shop, and Garuda Indonesia