

## JB Hi-Fi Australia: Menentukan Faktor Pengaruh Kesetiaan Pelanggan untuk Mendorong Posisi dalam Pasar = JB Hi-Fi Australia: Determining Factors Influencing Customer Loyalty to Help Aid in Achieving Prominent Market Position

Alma Nadhila Sardadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920535832&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Karya ilmiah ini bertujuan untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan pelanggan terhadap pedagang elektronik konsumen di Australia, yang diaplikasikan melalui salah satu merek pedagang terbesarnya, JB Hi-Fi. Data yang dikoleksi berisi gabungan dari tinjauan pustaka juga dari hasil online survey 70 responden yang didapatkan menggunakan convenience sampling dengan beragam anggota University of Queensland. Karya ilmiah ini juga bertujuan untuk mencari apakah adanya segmen pasar yang dapat terbentuk melalui kesamaan karakteristik dari responden yang telah diulas dari survey, dan bagaimana JB Hi-Fi dapat menggunakan faktor-faktor yang ditentukan tersebut untuk melayani segmen pasar tersebut dan membentuk keputusan-keputusan manajerial yang lebih baik kedepannya. Faktor yang diuji di dalam karya ilmiah ini adalah kesadaran/pengetahuan terhadap merek, kredibilitas, strategi penetapan/kebijakan harga, kualitas pelayanan, juga kepuasan pelanggan. Karya ilmiah ini menemukan bahwa kebijakan harda dan kesadaran atau pengetahuan terhadap JB Hi-Fi adalah kedua faktor terbesar yang mempengaruhi kesetiaan pelanggan perusahaan elektronik konsumen, sementara faktor lainnya tidak. Menggunakan pertanyaan demografis dan psikografis di dalam survey juga dapat menghasilkan dua segmen pasar paling menguntungkan untuk JB Hi-Fi. Dengan segala informasi yang ditemukan, peneliti dapat membuat beberapa rekomendasi strategis untuk JB Hi-Fi agar dapat memperkuat posisi mereka di dalam pasar industry elektronik konsumen.

.....This research aims to determine the factors that influence the customer loyalty of consumer electronics retailers in Australia, applied through one of the country's biggest retailers, JB Hi-Fi. The data collected will be comprised of literature reviews and 70 online survey responses collected through a convenience sampling of university members. This research also aims to determine any segments possibly formed through latent characteristics of respondents, and how the company may utilize the factors to cater to those segments and make better managerial decisions moving forward. Factors tested in this research were brand awareness, brand credibility, pricing strategy, service quality, and customer satisfaction. The findings achieved by this research show that pricing strategy and brand awareness contributed most to the customer loyalty of JB Hi-Fi, meanwhile the other factors have no significant impact on the matter. Through demographic and psychographic survey items, this research was also able to identify two major segments most profitable for JB Hi-Fi. Using this information the researcher is able to make strategic recommendations for the company in order for them to hopefully strengthen their market position.