

Analisis Pengaruh Corporate Brand Image terhadap Customer Commitment dan Customer Loyalty (Studi Kasus : Apple) = The Impact of Corporate Brand Image on Customer commitment and Customer Loyalty (Study Case: Apple)

Firessa Yusti Pradhana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920536460&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek perusahaan (corporate brand image) terhadap komitmen pelanggan (customer commitment) dan loyalitas pelanggan (customer loyalty). Analisis data dilakukan dengan teknik Structural Equation Modeling (SEM) terhadap 164 responden yang memiliki dan menggunakan produk-produk Apple jenis apapun. Penelitian ini menemukan bahwa variabel corporate brand image berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel customer commitment. Selain itu variabel customer commitment juga berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel customer loyalty. Akan tetapi variabel corporate brand image tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap variabel customer loyalty. Implikasi dan saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini akan didiskusikan pada bagian akhir penelitian.

.....This research aims to study the impact of corporate brand image on customer commitment and customer loyalty. The data analysis of 164 respondents using Structural Equation Modeling (SEM) finds that corporate brand image has a significant positive impact on customer commitment. Customer commitment also has a significant positive impact on customer loyalty. Whereas corporate brand image does not have a significant direct impact on customer loyalty. The implications and suggestions from these findings are also discussed in the end of this research.