

Dampak dari inovasi pada keyakinan terhadap merek, kepuasan konsumen, dan loyalitas merek: studi pada: Apple iPhone = The impact of innovation towards brand trust, customer satisfaction, and brand loyalty. Study of: Apple iPhone

Aufa Ahda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20457723&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Inovasi merupakan variabel yang dapat digunakan oleh perusahaan yang bergerak di industri high-tech untuk mendapatkan keunggulan kompetitif jangka panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak dari inovasi pada keyakinan terhadap merek, kepuasan konsumen, dan juga loyalitas merek dengan studi pada Apple iPhone. Penelitian ini melibatkan 301 responden dari seluruh Indonesia yang sedang menggunakan iPhone dalam minimal dua belas 12 bulan terakhir. Pengolahan data dilakukan menggunakan Structural Equation Modelling SEM.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi memiliki pengaruh positif terhadap keyakinan terhadap merek, kepuasan konsumen, dan juga loyalitas merek, sedangkan keyakinan terhadap merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas merek, dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas merek.

*Innovation could lead firms in high tech industry to a long term competitive advantages. This research aims to analyze the impact of innovation towards brand trust, customer satisfaction, and brand loyalty with the study of Apple iPhone by the help of 301 respondents from all over Indonesia who have been using iPhone for the last twelve 12 months.*

Results of this study shows that innovation has a positive effect towards brand trust, customer satisfaction, and brand loyalty. However, brand trust was found to be has no effect towards brand loyalty but customer satisfaction has a positive effect towards brand loyalty.