

ABSTRAK

Ferdian Trey Lamtoro (01011170234)

PERAN MEDIASI PENGALAMAN MEREK, KEPUASAAN MEREK DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP HUBUNGAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN DAN LOYALITAS MEREK (Studi dalam Janji Jiwa Coffee)

(xiv + 98 pages; 3 figures; 29 tables; 5 appendices)

Penelitian ini menjelaskan tentang peran perusahaan dalam melakukan tanggung jawab sosial kepada masyarakat dan juga lingkungan yang menjadi dasar konsumen membentuk dan memberikan sinyal identitas diri dan identitas sosial terkait dengan loyalitas mereka terhadap merek janji jiwa. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui factor factor seperti tanggung jawab sosial perusahaan, loyalitas merek dan variabel mediasi lainnya yang mungkin memberikan pengaruh terhadap hubungan dua variabel diatas, yaitu pengalaman merek, kepercayaan merek dan kepuasan merek. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner elektronik google forms yang disebarakan melalui media sosial yang dimiliki oleh peneliti. Penelitian ini dilakukan di Indonesia khususnya didaerah Jabodetabek dengan target responden adalah anak muda dan mereka yang pernah melakukan pembelian produk janji jiwa dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh janji jiwa. Dalam penelitian ini, total data yang dikumpulkan 250 responden dianalisis menggunakan SmartPLS 3.2.9. Hasil penelitian yang didapat menunjukan bahwa tidak semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan.

Keywords: *Tanggung jawab sosial perusahaan; Pengalaman merek; Kepercayaan merek; Kepuasan merek; Loyalitas merek*

Reference: (2004-2020)