

Peran Mediasi Customer Equity terhadap Pengaruh Customer Engagement pada Customer Loyalty (Studi pada Aplikasi MyPertamina) = The Mediation Role of Customer Equity on the Effect of Customer Engagement on Customer Loyalty (Study on MyPertamina Application)

Afiff Wira Pradana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20521746&lokasi=lokal>

Abstrak

Diskusi mengenai loyalitas aplikasi akan membantu perusahaan dalam mengembangkan fitur yang ada dan membuat fitur baru untuk meningkatkan pendapatan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran mediasi ekuitas pelanggan dalam pengaruh keterlibatan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kebaruan penelitian ini membahas faktor-faktor yang menentukan loyalitas, faktor-faktor pembentuk ekuitas, dan pembuktian pengaruh langsung keterlibatan pelanggan. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi MyPertamina (aplikasi untuk pembayaran nontunai pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) sebanyak 222 orang yang terdaftar di Indonesia. Penelitian ini menggunakan desain penelitian pengujian hipotesis (cross-sectional). Data penelitian akan diproses dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS dengan metode Structural Equation Modeling (SEM). Hasil empiris adalah adanya pengaruh positif signifikan antara customer engagement pada customer equity, customer equity berpengaruh positif signifikan pada customer loyalty, dan customer equity menjadi mediator pengaruh antara customer engagement dan customer loyalty.

.....Discussions regarding app loyalty will assist the company in developing existing features and creating new features. This study aims to determine customer equity mediation's role in customer engagement and loyalty. This study's novelty discusses factors that determine loyalty. Respondents in this study were the MyPertamina (application for cashless payment at Pertamina's public gas filling stations) users 222 people registered in Indonesia. This research uses descriptive research design (cross-sectional) and Structural Equation Modeling (SEM). The research data processed by using SmartPLS software with partial least square technique to test hypothesis. The empirical findings show that customer engagement positively affect customer equity, customer equity positively affect customer loyalty, and customer equity mediated the influence between customer engagement and customer loyalty.