

ABSTRACT

This research aims to understand the role of consumer satisfaction in controlling the influence of brand image (experience, symbolic, social, functional, appearance) on brand switching intention of lip colour user who has different satisfaction level and characteristics. The results show that consumer satisfaction is partially controlling the influence of brand image on brand switching intention, especially the experience dimension. On the other hand, functional and appearance dimensions are fully mediated by consumer satisfaction. Furthermore, the influence intention of brand image on brand switching intention is found different between the occupation status differences of lip colour user. Using time has potentially moderating the influence of brand image on consumer satisfaction and the using frequency also has potentially moderating on the influence of brand image on the other variables.

Key words: *brand image, consumer satisfaction, brand switching intention, age, occupation status, mediation, moderation, lip colour product, characteristics*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kepuasan konsumen dalam mengendalikan pengaruh citra merek (pengalaman, simbolis, sosial, fungsional, penampilan) pada niat perpindahan merek oleh pengguna produk pewarna bibir yang memiliki kepuasan dan karakteristik yang berbeda-beda. Hasil penelitian menemukan bahwa kepuasan konsumen mengendalikan sebagian pengaruh citra merek pada niat perpindahan merek khususnya dimensi pengalaman. Sedangkan dimensi fungsional dan penampilan dikendalikan sepenuhnya. Selain itu, intensitas pengaruh citra merek pada niat perpindahan merek ternyata berbeda-beda di antara status pekerjaan pengguna produk pewarna bibir yang berbeda-beda pula. Waktu penggunaan berpotensi memoderasi pengaruh citra merek pada kepuasan konsumen dan frekuensi penggunaan berpotensi memoderasi pengaruh citra merek pada variabel lainnya.

Kata kunci: citra merek, kepuasan konsumen, niat perpindahan merek, usia, status pekerjaan, mediasi, moderasi, produk pewarna bibir, karakteristik