

ABSTRAKSI

Merek sebagai aset perusahaan yang tak terlihat akan melekat kuat dalam memori pelanggan. Merek memiliki daya tahan terhadap berbagai perubahan, misalnya perubahan harga. Merek juga mendorong pelanggan untuk menggunakan layanan baru yang diluncurkan perusahaan. Dengan memelihara merek, perusahaan akan memperoleh profit secara jangka panjang. Sedangkan bagi pelanggan, merek akan memudahkan mereka dalam menyederhanakan proses pembelian.

Perusahaan telekomunikasi seluler di Indonesia telah meluncurkan layanan baru berupa layanan 3G di tahun 2006. Seiring pesatnya perkembangan bisnis teknologi, teknologi 3G juga dipakai oleh pesaing. Melihat hal ini, pengelolaan merek menjadi upaya jitu bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan.

Peluang bisnis 3G masih sangat besar untuk dikembangkan. Namun, melihat masih minimnya penggunaan layanan 3G, maka perusahaan telekomunikasi seluler perlu mengetahui nilai *brand* dan pengaruhnya terhadap perilaku penggunaan layanan 3G khususnya bagi mahasiswa di kota Bandung. Model yang digunakan dalam melihat pengaruh *brand* terhadap perilaku penggunaan layanan 3G adalah Model Brand Knowledge Keller.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan *convenience sampling*. Data pada penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap mahasiswa IT Telkom, Universitas Kristen Maranatha, dan Universitas Katholik Parahyangan.

Hasil penelitian menemukan bahwa variabel *Brand awareness* dan *Brand Image* mempengaruhi *Brand Satisfaction*, dan variabel *Brand Attachment* mempengaruhi *Future Purchase*. Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara *Brand knowledge* dengan *Brand relationship*, dan ada hubungan antara *Brand relationship* dengan *Behavioral outcomes*.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi perhatian bagi perusahaan telekomunikasi seluler di Indonesia dalam membuat kebijakan yang akan dapat meningkatkan nilai *brand* dan mendorong pelanggan untuk mau menggunakan kembali layanannya di masa datang.

Kata kunci: 3G, *Brand Knowledge*, *Future Purchase*