

ABSTRAK

Jumlah pengguna internet paket rumahan atau fiber to the home (FTTH) semakin meningkat tiap tahunnya. Indihome merupakan salah satu penyedia FTTH yang menduduki posisi puncak Top Brand Award dari awal kemunculannya tahun 2015 hingga tahun 2017. Namun nilai Net Promotore Score (NPS) yang rendah dan target penjualan yang tidak pernah tercapai menunjukkan kurangnya preferensi baik dari pelanggan dan calon pelanggan Indihome.

Penelitian ini menggunakan PLS-SEM yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *Brand Equity* terhadap *Brand Preference* dan *Purchase Intention Brand* Indihome di Kota Bandung. Penelitian ini dilakukan pada pengguna internet calon pelanggan Indihome di Kota Bandung. Selain itu penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh *Brand Equity* yang terdiri dari *Brand Awareness*, *Brand Loyalty*, *Brand Association*, dan *Perceived Quality* terhadap *Brand Preference* dan *Purchase Intention* dari *Brand* Indihome.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan data melalui kuesioner yang disebar di wilayah Kota Bandung secara online. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 400 responden dengan menggunakan *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan 19 butir pertanyaan kuesioner untuk tiga variabel. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SmartPLS 3.0.

Berdasarkan evaluasi pengaruh antar variabel, diperoleh *Brand Equity* berpengaruh positif dan besar terhadap *Brand Preference*, *Brand Equity* berpengaruh positif dan sedang terhadap *Purchase Intention*, dan *Brand Preference* memiliki pengaruh positif dan besar terhadap *Purchase Intention*.

Berdasarkan hasil penelitian ini, Indihome sebaiknya meningkatkan nilai dari *Brand Preference* dengan cara peningkatan kualitas pelayanan karena memiliki pengaruh langsung dan lebih besar terhadap *Purchase Intention* dibandingkan dengan pengaruh dari *Brand Equity* langsung.

Kata Kunci : *Brand Equity, Brand Preference, Purchase Intention*