

ABSTRAK

Di era teknologi digital yang semakin modern, penggunaan *smartphone* telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masa kini. Perusahaan *smartphone* berlomba-lomba untuk menciptakan berbagai jenis *smartphone* dengan teknologi dan visual terbaik sesuai dengan versinya. Persaingan pasar *smartphone* semakin ketat dan keras untuk mendapatkan perhatian dari dua segmen konsumen dengan populasi terbanyak yaitu generasi Z dan Milenial. Perilaku perpindahan merek telah menjadi perhatian utama dalam pemasaran *smartphone*. Studi ini berfokus untuk mengeksplorasi pola dan faktor-faktor penentu perpindahan merek yang dilakukan oleh generasi Z dan milenial. Dengan mengkaji nilai konsumen, kepercayaan merek, komitmen merek, kesesuaian citra diri, dan daya tarik alternatif sebagai faktor penentu perpindahan merek, penelitian ini berupaya memberikan wawasan dinamika loyalitas merek dan preferensi konsumen.

Pengambilan data dari penelitian ini dilakukan secara online menggunakan Google Form yang melibatkan 215 responden dari generasi Z dan milenial yang pernah melakukan pergantian merek dari Android ke iOS ataupun sebaliknya. Data yang didapatkan kemudian dianalisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan aplikasi SmartPLS (*Partial Least Square*) versi 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen merek berpengaruh tidak signifikan pada perpindahan merek *smartphone* oleh generasi Z dan milenial, akan tetapi daya tarik alternatif mampu memediasi hubungan antara komitmen merek terhadap perpindahan merek. Dalam penelitian ini juga mengungkapkan bahwa komitmen merek berpengaruh pada kesesuaian citra diri. Seseorang atau individu yang memiliki kesesuaian citra antara merek dan dirinya akan enggan melakukan perpindahan merek. Temuan ini akan berkontribusi pada pemahaman yang lebih mendalam tentang perilaku konsumen di pasar *smartphone*, membantu merek merumuskan strategi efektif untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.

Kata kunci: Perpindahan Merek, Komitmen Merek, Kesesuaian Citra diri, Daya Tarik Alternatif, dan Industri Smartphone