

ABSTRAK

PENGARUH DIGITALISASI BISNIS DAN REBRANDING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN CRM SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PJM TOWING

Oleh

Sugeng Tri Wahyono

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi bisnis dan rebranding terhadap keputusan pembelian dengan Customer Relationship Management (CRM) sebagai variabel intervening pada PJM TOWING, perusahaan jasa mobil derek yang mulai berkembang secara nasional. Fenomena rendahnya konversi dari kunjungan website menjadi keputusan pembelian menjadi dasar utama penelitian ini. Model bisnis semi-konvensional, citra merek lokal yang masih melekat, serta belum optimalnya penerapan CRM dan digitalisasi menjadi isu strategis yang dikaji secara ilmiah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis Structural Equation Modeling (SEM) berbasis AMOS terhadap 355 responden. Hasil pengujian model menunjukkan bahwa Digitalisasi Bisnis berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian Rebranding tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian Digitalisasi Bisnis tidak berpengaruh secara signifikan terhadap CRM. Rebranding tidak berpengaruh secara signifikan terhadap CRM. CRM tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Digitalisasi Bisnis tidak memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap Keputusan Pembelian melalui CRM dan Rebranding tidak memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap Keputusan Pembelian melalui CRM. Model penelitian memenuhi kriteria goodness-of-fit dengan nilai Chi-square = 179.851, *sig* = 0.552, RMSEA = 0.000, GFI = 0.955, AGFI = 0.944, CMIN/DF = 0.983, TLI = 1.001, dan CFI = 1.000. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam Digitalisasi Bisnis akan meningkatkan Keputusan Pembelian namun tidak dengan rebranding baik secara langsung terhadap Keputusan Pembelian atau pun secara tidak langsung melalui CRM begitu juga dengan Digitalisasi Bisnis yang tidak mengalami peningkatan secara tidak langsung terhadap Keputusan Pembelian melalui CRM.

Kata kunci: Digitalisasi Bisnis, Rebranding, CRM, Keputusan Pembelian, PJM TOWING