













	jasa melaksanakan fungsi fisik utamanya secara konsisten	
	Menurut Sweeney dan Soutar, utilitas yang diperoleh dari persepsi terhadap kualitas dan kinerja yang diharapkan atas produk.	1. Kesesuaian antara biaya dan kualitas produk
<i>Brand Image</i> (Citra Merek)  Menurut Keller dalam Rizki Nurafdal, dan Shimp dalam Mohammad Rizan.  (atribut, kekuatan asosiasi merek, keunikan asosiasi	Menurut Shimp dalam Mohammad Rizan, Atribut adalah ciri-ciri atau berbagai aspek dari merek yang diiklankan. Atribut juga dibagi menjadi dua bagian yaitu hal-hal yang tidak berhubungan dengan produk (harga, kemasan, pemakai, dan citra penggunaan). Kemudian hal-hal yang berhubungan dengan produk (warna, ukuran dan desain).	1. Desain produk 2. Kualitas produk dari merek
	Menurut Kotler dan Keller dalam Aris Prabowo, kelompok kekuatan ini meliputi fisik produk, keberfungsian fasilitas produk, harga produk, maupun penampilan fasilitas pendukung dari	1. Iklan dalam memberikan informasi produk dari merek

merek)	produk tersebut.	2. Harga produk
	Kotler dan Keller dalam aris Prabowo menjelaskan, kesan unik ini muncul dari atribut produk, menjadi kesan unik berarti terdapat differensiasi antara produk satu dengan produk lainnya.	1. Keunikaan desain produk 2. Desain produk lebih baik dibanding merek lain
<i>Brand Trust</i> (Kepercayaan Merek) Menurut Lau dan Lee dan Lee Dalam Aditya Shendi Kurniawan, Kurniawan, dan Kustini dalam Mohammad	Menurut Lau dan Lee Dalam Aditya Shendi Kurniawan, Karakteristik merek memainkan peran yang vital dalam menentukan apakah pelanggan memutuskan percaya pada suatu merek. Berdasarkan pada penelitian kepercayaan interpersonal, individu-individu yang dipercaya didasarkan pada <i>reputation, predictability dan competence</i> dari individu tersebut.	1. Reputasi merek 2. Kualitas merek sesuai dengan harapan konsumen
Rizan. (karakteristik merek,	Menurut Lau dan Lee Dalam Aditya Shendi Kurniawan, Karakteristik perusahaan yang berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan pada sebuah	1. Reputasi perusahaan























