

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen sebagai hasil dari aktifitas rebranding pada situs OLX.co.id = Factors influencing level of customer satisfaction as a result of rebranding in OLX.co.id site

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20403026&lokasi=lokal>

Abstrak

[Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya perusahaan yang melakukan aktivitas rebranding. OLX.co.id merupakan salah satu merek situs online trading di Indonesia yang baru-baru ini melakukan rebranding revolusioner (perubahan nama/logo). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman dan evaluasi konsumen terkait situs OLX.co.id, serta mencari tau tingkat kepuasan konsumen sebagai hasil dari rebranding pada situs tersebut. Penelitian dilakukan dengan paradigma positivis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan memakai metode survey. Ditemukan bahwa evaluasi kepuasan konsumen setelah rebranding dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ekuitas merek dan loyalitas merek.

, The Background of this study was based on the numerous amount of rebranding activities that were done by many companies. OLX.co.id is one of the online-trading sites in Indonesia that recently doing revolutionary rebranding (change of name/logo). This study aims to determine the relevant consumer experience and evaluation towards OLX.co.id sites, as well as finding out the level of customer satisfaction as a result of OLX.co.id rebranding. The study carried out by the positivist paradigm using a quantitative approach with survey method. The result shows that the evaluation of customer satisfaction after the rebranding can be affected by factors such as brand equity and brand loyalty.]