

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku brand switching konsumen jasa operator telekomunikasi = Analyzing factors that influence brand switching behavior for telecommunication operator consumer

Meilida Nadia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20298620&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku brand switching konsumen jasa operator telekomunikasi. Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat bermanfaat sebagai masukan bagi operator telekomunikasi untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumennya dalam melakukan brand switching.

Berdasarkan hasil penelitian melalui survey pada 145 responden, maka diperoleh bahwa price, core service failure, service failure, rasa tidak nyaman (inconvenience), rasa penasaran, komunitas, involuntary switching, dan kompetitor dari sesama operator merupakan faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan brand switching ke operator lain.

.....This study aims to analyze the factors that influence brand switching behavior of consumers of telecommunications service operators. The results of this study are expected to be useful as inputs for telecommunication operators to determine what factors are affecting consumers in doing brand switching. Based on the results of the research through a survey of 145 respondents, it was found that price, core service failure, service failure, inconvenience, curiosity, community, involuntary switching, and competitors from the same operator are factors that affects consumer in brand switching to other operators.