



kinerja, kualitas kesesuaian, daya tahan, keandalan, kemudahan perbaikan, gaya, dan penyesuaian.

2. Citra Merek

Menurut pelanggan, citra merek *smartphone* Oppo sudah dapat dikatakan baik. Oleh karena itu Oppo perlu mempertahankan indikator-indikator mengenai citra merek yaitu yang berkaitan dengan citra fungsional, citra afektif, dan reputasi.

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan *smartphone* Oppo belum dapat dikatakan baik. Oleh karena itu Oppo perlu meningkatkan kepuasan pelanggannya, terutama yang berkaitan dengan kepedulian pelanggan terhadap merk Oppo dan pemberian ide dari pelanggan Oppo.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.