

# DAFTAR ISI

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN .....                           | I   |
| PERNYATAAN .....                                  | III |
| KATA PENGANTAR .....                              | IV  |
| ABSTRAK.....                                      | VI  |
| DAFTAR GAMBAR.....                                | IX  |
| DAFTAR TABEL.....                                 | X   |
| BAB 1 .....                                       | 1   |
| PENDAHULUAN .....                                 | 1   |
| 1.1 LATAR BELAKANG .....                          | 1   |
| 1.2 RUMUSAN MASALAH .....                         | 9   |
| 1.3 TUJUAN PENULISAN .....                        | 9   |
| 1.4 MANFAAT PENULISAN .....                       | 10  |
| 1.5 RUANG LINGKUP PENULISAN.....                  | 10  |
| 1.6 SISTEMATIKA PENULISAN .....                   | 11  |
| BAB 2 .....                                       | 13  |
| LANDASAN TEORI.....                               | 13  |
| 2.1 CONJOINT ANALYSIS.....                        | 13  |
| 2.2 BENCHMARKING .....                            | 18  |
| 2.3 KENDALL’S TAU .....                           | 19  |
| 2.4 KERANGKA ANALISIS.....                        | 19  |
| BAB 3 .....                                       | 22  |
| METODOLOGI PENELITIAN.....                        | 22  |
| 3.1 JENIS PENELITIAN .....                        | 22  |
| 3.2 METODE PENGUMPULAN DATA .....                 | 22  |
| 3.2.1 Studi Survei.....                           | 22  |
| 3.2.2 Studi Dokumen .....                         | 23  |
| 3.3 METODE PENGAMBILAN SAMPEL.....                | 23  |
| 3.3.1 Dasar Pemikiran Pengambilan Sampel.....     | 23  |
| 3.3.2 Kriteria Sampel Yang Baik.....              | 23  |
| 3.4 VARIABEL PENELITIAN .....                     | 25  |
| 3.5 INSTRUMEN PENELITIAN .....                    | 28  |
| 3.6 STRATEGI ANALISIS DATA PENELITIAN .....       | 29  |
| BAB 4 .....                                       | 31  |
| HASIL DAN PEMBAHASAN .....                        | 31  |
| 4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN.....                  | 31  |
| 4.1.1 Jenis Kelamin.....                          | 31  |
| 4.1.2 Usia .....                                  | 32  |
| 4.1.3 Domisili .....                              | 32  |
| 4.1.4 Pekerjaan.....                              | 33  |
| 4.1.5 Pengeluaran Ekonomi .....                   | 34  |
| 4.2 CONJOINT ANALYSIS.....                        | 35  |
| 4.2.1 Rancangan Stimuli (Ortohogonal Design)..... | 35  |

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| 4.2.2 Atribut dan Tingkatan Atribut .....          | 41 |
| 4.2.3 Analisis Utilitas.....                       | 46 |
| 4.2.4 Kepentingan Nilai Atribut.....               | 50 |
| 4.2.5 Korelasi Pearson Dan Kendall's Tau.....      | 51 |
| 4.2.6 Rancangan Paket Baru .....                   | 51 |
| BAB 5 .....                                        | 55 |
| KESIMPULAN DAN SARAN .....                         | 55 |
| 5.1 KESIMPULAN.....                                | 55 |
| 5.2 SARAN.....                                     | 56 |
| 5.3 KETERBATASAN PENELITIAN .....                  | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                               | 57 |
| LAMPIRAN.....                                      | 59 |
| LAMPIRAN 1: DAFTAR KUESIONER .....                 | 59 |
| LAMPIRAN 1: HASIL KUESIONER .....                  | 62 |
| LAMPIRAN 2: HASIL UJI SPSS ORTHOGONAL DESIGN ..... | 69 |
| LAMPIRAN 3: HASIL UJI SPSS SYNTAX .....            | 71 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| GAMBAR 1.1 PENGGUNA INTERNET DI INDONESIA .....      | 1  |
| GAMBAR 1.2 PENGGUNA INTERNET PER WILAYAH .....       | 2  |
| GAMBAR 1.3 PENGGUNA INTERNET PER PROVINSI.....       | 3  |
| GAMBAR 1.4 PRESENTASE PENGGUNA INTERNET TETAP .....  | 4  |
| GAMBAR 1.5 PENYEDIA JASA LAYANAN INTERNET TETAP..... | 5  |
| GAMBAR 1.6 PAKET MYREPUBLIC .....                    | 6  |
| GAMBAR 1.7 PAKET FIRST MEDIA .....                   | 6  |
| GAMBAR 1.8 PAKET DUAL PLAY INDIHOME .....            | 7  |
| GAMBAR 2.1 KERANGKA ANALISIS PENELITIAN .....        | 20 |
| GAMBAR 4.1 JENIS KELAMIN RESPONDEN .....             | 31 |
| GAMBAR 4.2 USIA RESPONDEN .....                      | 32 |
| GAMBAR 4.3 DOMISILI RESPONDEN .....                  | 33 |
| GAMBAR 4.4 PEKERJAAN RESPONDEN .....                 | 34 |
| GAMBAR 4.6 GENERATE ORTHOGONAL DESIGN .....          | 36 |
| GAMBAR 4.7 PEMASUKAN ATRIBUT .....                   | 36 |
| GAMBAR 4.8 DEVINE VALUE.....                         | 37 |
| GAMBAR 4.9 PEMASUKAN DATA TINGKATAN ATRIBUT .....    | 37 |
| GAMBAR 4.10 PEMILIHAN RANDOM SEED .....              | 39 |
| GAMBAR 4.11 MINIMUM CASES DAN HOLDOUT CASES.....     | 39 |
| GAMBAR 4.12 HASIL ORTHOGONAL DESIGN.....             | 40 |
| GAMBAR 4.13 HASIL ORTHOGONAL PLAN (16 CARDS).....    | 40 |
| GAMBAR 4.14 KECEPATAN DATA .....                     | 42 |
| GAMBAR 4.15 HARGA PAKET DATA.....                    | 43 |
| GAMBAR 4.16 BONUS PAKET DATA .....                   | 45 |
| GAMBAR 4.17 PEMASUKAN DATA PADA SYNTAX.....          | 47 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| TABEL 3.1 TABEL PENGUKURAN SAMPEL KERJICE DAN MORGAN .....            | 24 |
| TABEL 3.2 PERTANYAAN KARAKTERISTIK RESPONDEN .....                    | 25 |
| TABEL 3.3 ATRIBUT DAN LEVEL ATRIBUT .....                             | 26 |
| TABEL 3.4 RANCANGAN PAKET BARU .....                                  | 26 |
| TABEL 4.1 DESKRIPSI MODEL ORTHOGONAL DESIGN .....                     | 46 |
| TABEL 4.2 UTILITAS LEVEL ATTRIBUTE DARI 20 RESPONDEN PERTAMA<br>..... | 48 |
| TABEL 4.3 RATA-RATA UTILITAS ATTRIBUTE DAN LEVEL ATTRIBUTE..          | 49 |
| TABEL 4.4 IMPORTANCE VALUE .....                                      | 50 |
| TABEL 4.5 KORELASI PEARSON DAN KENDALL'S TAU .....                    | 51 |
| TABEL 4.6 RANCANGAN PAKET BARU DUAL PLAY.....                         | 52 |