

ABSTRAK

Layanan unduh lagu berbayar di Indonesia saat ini mulai berkembang dan memiliki pasar yang cukup besar. Layanan ini mendukung program pemerintah untuk menekan pembajakan dan melindungi hak cipta musisi. MelOn (Melody Online) merupakan salah satu dari layanan unduh lagu berbayar di Indonesia yang di kelola oleh PT. Melon Indonesia, anak perusahaan PT. Telkom. Jumlah layanan unduh lagu berbayar yang semakin banyak menyebabkan persaingan bisnis yang ketat. Sehingga pelaku bisnis harus mengetahui *positioning* suatu produk kemudian menerapkan strategi pemasaran yang tepat agar dapat menguasai pasar. Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk mengetahui posisi suatu produk atau layanan dari pesaingnya adalah dengan mengevaluasi posisi relatif suatu layanan diantara para pesaingnya berdasarkan persepsi dan preferensi pelanggan.

Penentuan *positioning*, dilakukan dengan menggunakan metode *Multidimensional Scaling* kemudian didapatkan *perceptual map* layanan MelOn dan para pesaingnya. *Positioning* ini berdasarkan empat atribut yang berasal dari pertimbangan-pertimbangan yang menjadi faktor dalam keputusan pemilihan layanan unduh lagu berbayar, yaitu atribut Aksesibilitas, Kualitas & Keamanan ; atribut Konten & Teknologi; atribut Tampilan & Layanan; dan atribut Registrasi. Penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang sedang atau pernah menggunakan layanan unduh lagu berbayar. Kemudian dilakukan pengolahan data dengan menggunakan *multidimensional scaling* dan dihasilkan *perceptual map* yang menggambarkan posisi layanan MelOn diantara pesaingnya.

Hasil *perceptual map* penelitian ini menunjukkan bahwa pesaing terdekat dari MelOn adalah Langit Musik Telkomsel dan Import Musik sedangkan dari 4 atribut yang dibandingkan, MelOn dipreferensikan unggul pada 3 atribut yaitu atribut Aksesibilitas, Kualitas & Keamanan; Konten & Teknologi; Tampilan & Layanan; namun tidak unggul pada atribut Registrasi. Beberapa rekomendasi berdasarkan *positioning* MelOn, diusulkan untuk PT. MelOn Indonesia agar dapat menjadi bahan usulan perbaikan kualitas-kualitas dari pelayanan PT. MelOn Indonesia khususnya untuk layanan unduh lagu berbayar MelOn.

Kata kunci : persepsi, preferensi, *positioning*, *multidimensional scaling*, *perceptual map*, layanan unduh lagu berbayar, MelOn