

## ABSTRAKSI

Groovia TV adalah layanan televisi berbayar berbasis *internet* yang dimiliki oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dan pertama di Indonesia. Sebagai pemain baru di dalam bisnis ini, Groovia TV perlu melakukan *positioning* yang tepat agar dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Selain itu, Groovia TV juga perlu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggannya agar dapat memenangkan persaingan dari penyedia layanan televisi berbayar lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi *positioning* dan pelayanan yang diberikan oleh Groovia TV melalui *perceptual mapping* dengan metode *Multidimensional Scaling*. *Perceptual mapping* yang dihasilkan dapat memberikan informasi tentang gambaran posisi Groovia TV pada pasar layanan televisi berbayar, dan atribut-atribut keunggulan serta kelemahan Groovia TV.

Berdasarkan hasil *perceptual mapping* merek layanan televisi berbayar terhadap 21 atribut layanan televisi berbayar, terdapat lima atribut unggulan Groovia TV yaitu menyimpan acara yang telah ditayangkan, mem-*pause* saat siaran berlangsung, me-*rewind* saat siaran berlangsung, kualitas *visual* layanan televisi berbayar, dan kemudahan menemukan *outlet customer service*. Selain itu, terdapat enam atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan oleh Groovia TV. Keenam atribut tersebut adalah ketepatan *customer service* mengatasi keluhan pelanggan, keanekaragaman saluran acara, kualitas siaran dalam segala cuaca, kecepatan proses instalasi layanan TV berbayar, kecepatan *customer service* mengatasi keluhan pelanggan, dan keakuratan informasi layanan TV berbayar.

Perumusan rekomendasi perbaikan posisi Groovia TV dilakukan berdasarkan posisi Groovia TV pada *perceptual map*. Rekomendasi tersebut adalah dengan melakukan penambahan saluran acara yang dimiliki, meningkatkan standar minimal *bandwidth* yang digunakan, penyediaan aplikasi Facebook dan Youtube, penyediaan fitur sistem pembelian *online*, penyediaan aplikasi *electronic medical record*, penyediaan aplikasi *e-mail*, penyediaan aplikasi informasi terkini (*news*), penyusunan program pelatihan secara berkala bagi *customer service* dan teknisi dalam mengatasi masalah, penambahan jumlah teknisi untuk proses instalasi, menyediakan kontak layanan khusus Groovia TV, mempercepat waktu maksimal proses instalasi, menyediakan prosedur perbaikan tanpa kedatangan teknisi ke tempat pelanggan, penambahan jumlah teknisi untuk proses perbaikan, mempercepat waktu maksimal perbaikan, memperbarui informasi yang terdapat pada *website* Groovia TV setiap hari, pengiriman informasi baru kepada pelanggan melalui *email* setiap minggu, meningkatkan *product knowledge customer service*.

**Kata kunci:** *Positioning, Perceptual Mapping, Multidimensional Scaling, Televisi Berbayar, Groovia TV*