

ABSTRAK

ANALISIS PREFERENSI KONSUMEN DALAM MEMILIH PROVIDER KARTU GSM PRABAYAR DI KOTA BANDUNG (STUDI PADA: TELKOMSEL, INDOSAT, XL DAN TRI)

Oleh:

RICKY AFIFFUDDIN BASYIR

NIM: 1201090206

Ponsel atau telepon seluler telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari. Data terbaru dari Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia (ATSI) menunjukkan bahwa jumlah pelanggan seluler di Indonesia per tahun 2011 telah mencapai lebih dari 240 juta, naik 60 juta pelanggan dibanding tahun 2010. Angka ini mendekati jumlah penduduk Indonesia yang berjumlah 258 juta penduduk pada Desember 2010. Pelanggan GSM prabayar memiliki porsi paling besar dalam hal penggunaan telepon seluler. Hal yang turut mendorong pesatnya pertumbuhan pengguna telepon seluler di Indonesia adalah upaya para operator telekomunikasi dalam berkompetisi untuk menarik pelanggan, baik dalam hal harga maupun dalam hal penyediaan fitur-fitur dengan nilai tambah. Jesie (2011) mengatakan untuk memenangkan persaingan dalam dunia bisnis, hal utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan. Setiap perusahaan harus mampu menyediakan produk sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Untuk itu dipilih atribut layanan telekomunikasi yang terdiri dari biaya, kualitas panggilan, fasilitas pendukung, jangkauan sinyal dan *customer care* untuk menentukan bagaimana preferensi konsumen dalam memilih kartu GSM prabayar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis konjoin dengan bantuan SPSS. Atribut dan taraf dibuat secara orthogonal dengan bantuan SPSS dan kemudian menghasilkan stimuli yang nantinya akan dijadikan kuesioner. Obyek dalam penelitian ini adalah masyarakat Bandung yang menggunakan kartu GSM prabayar. Analisis konjoin bertujuan untuk memperoleh nilai utilitas dan nilai kepentingan yang dapat mewakili setiap aspek produk sehingga dapat ditarik kesimpulan tentang atribut apa yang paling dipertimbangkan konsumen dalam memilih suatu produk.

Dari hasil penelitian diperoleh nilai kepentingan dan nilai utilitas dari setiap atribut. Atribut biaya memiliki nilai kepentingan 8,648. Atribut kualitas panggilan memiliki nilai kepentingan 24,667. Atribut fasilitas pendukung memiliki nilai kepentingan 21,296. Atribut jangkauan sinyal memiliki nilai kepentingan 15,778. Atribut *customer care* memiliki nilai kepentingan 29,611. Kesimpulan penelitian ini adalah konsep kartu GSM prabayar yang diinginkan oleh pengguna provider. Berdasarkan analisis seluruh responden dalam penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan yaitu konsumen menginginkan pelayanan *customer care* yang baik yaitu pelayanan yang cepat tanggap dan informasi yang dapat dimengerti, kualitas panggilan telepon dengan suara yang jelas (jernih), fasilitas pendukung yang memadai, jangkauan sinyal telekomunikasi yang luas yaitu mencakup semua area dan tarif pemakaian jasa telekomunikasi dengan biaya yang rendah (murah).

Kata kunci: Preferensi, GSM Prabayar, Konjoin, Telekomunikasi

ABSTRACT

CONSUMER PREFERENCES ANALYSIS IN CHOOSING PREPAID GSM SIM CARD PROVIDER IN BANDUNG (STUDY: TELKOMSEL, INDOSAT, XL DAN TRI)

by:

RICKY AFIFUDDIN BASYIR

NIM: 1201090206

Mobile phones or cell phones have become an integral part of daily activities. Recent data from the Indonesian Cellular Telecommunications Association showed that the number of cellular subscribers in Indonesia as of the year 2011 has reached more than 240 million, up 60 million subscribers compared to the year 2010. This figure approaching the population of Indonesia, amounting to 258 million in December 2010. Customers of prepaid GSM has the largest share in terms of mobile phone use. Thing that also encouraging the rapid growth of mobile phone users in Indonesia is the efforts of the telecom operators in competing to attract customers, both in terms of price and in terms of providing features with added value. Jesie (2011) said that to win the competition in the business world, the main thing that must be considered by the company is customer satisfaction. Every company should be able to provide the products according to the needs and desires of the customers. According to that, it been chosen attribute telecommunication services that consisting of cost, call quality, support facilities, signal coverage and customer care to determine how consumer preferences in choosing a prepaid GSM SIM card.

The method used in this study using conjoint analysis with software SPSS. Attribute and level created orthogonal using SPSS and then generate stimuli that will be used as a questionnaire. Objects in this study is a community in city of Bandung that using prepaid GSM SIM cards. Conjoint analysis is to obtain the utilities value and the importance value that can represent every aspect of the product so that it can be deduced about the attributes of what most consumers consider to choosing a product.

The results were obtained the importance value and the utilities value of each attributes. Attribute of cost has an importance value 8,648. Attribute of call quality has an importance value 24,667. Attribute of support facilities has an importance value 21,296. Attribute of signal coverage has an importance value 15,778. Attribute of customer care has an importance value 29,611. The conclusion of this study is the concept of prepaid GSM SIM cards desired by the users of the provider. Based on the analysis of all respondents in this study, it can be concluded that consumers want a good customer care service that is fast service response and understandable information, the quality of phone calls with clear voice (clarity), adequate support facilities, a wide telecommunications signal range that cover all areas and telecommunications services usage rates at a low cost (cheap).

Keyword: Preference, Prepaid GSM, Conjoint, Telecommunication