

ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN ATRIBUT GANGGUAN TELEPON RUMAH BERDASARKAN PREFERENSI KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE CONJOINT ANALYSIS

(Studi Kasus di PT. TELKOM Kandatel Semarang)

NAMA : MAULIDA NOVITASARI

NIM : L2H 604 256

ABSTRAKSI

Persaingan pada industri telekomunikasi sekarang ini sangat ketat, sehingga menuntut PT. TELKOM untuk meningkatkan mutu pelayanan semaksimal mungkin. Selaras dengan tujuan perusahaan mencapai standar performansi sebagai operator telekomunikasi kelas dunia, maka TELKOM akan berupaya meningkatkan ketersediaan jaringan dengan cara menekan tingkat gangguan sekecil mungkin.

Kondisi yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa nilai gangguan yang terjadi pada telepon rumah khususnya di Kandatel Semarang melebihi target yang telah ditetapkan oleh pihak TELKOM. Untuk menekan nilai gangguan tersebut supaya terjadi keseimbangan dengan target yang ditetapkan oleh TELKOM maka perlu adanya identifikasi masalah terhadap penyebab gangguan telepon rumah.

Penelitian ini menggunakan metode Conjoint Analysis. Conjoint Analysis merupakan suatu metode analisis dalam analisis multivariat. Dalam prosesnya Conjoint Analysis akan memberikan nilai kepentingan terhadap masing-masing atribut, hal ini dilakukan melalui preferensi pelanggan.

Hasil dari penelitian dengan menggunakan software SPSS analisis multivariat adalah suatu perolehan nilai kepentingan dari masing-masing atribut dan sub atribut mengenai masalah gangguan telepon. Dari atribut pelayanan diperoleh nilai kepentingan sebesar 23,03% dengan sub atribut disiplin pemeliharaan material sebesar 6,25%, atribut material yaitu sebesar 38,73% dengan sub atribut umur material yakni 23,37%, atribut lingkungan sebesar 38,24% dengan sub atribut gangguan alam yakni 29,19%. Dari ketiga atribut dapat disimpulkan bahwa atribut material yang paling berpengaruh terhadap masalah gangguan telepon karena mempunyai nilai kepentingan yang paling tinggi. Kemudian dari hasil nilai kepentingan dapat dilakukan evaluasi terhadap atribut tersebut untuk mengetahui sejauh mana atribut tersebut dapat dikendalikan.

Kata kunci : Gangguan Telepon, Conjoint Analysis