

## ABSTRAK

MyNet merupakan salah satu *internet service provider* yang berada di Bandung. Saat ini, MyNet memiliki beberapa gejala permasalahan. Gejala permasalahan tersebut diantaranya *awareness* pengguna *internet service provider* terhadap merek MyNet, rendahnya tingkat diferensiasi *brand* MyNet dibandingkan dengan *brand internet service provider* lainnya. Melalui gejala permasalahan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa *brand* MyNet lemah. Salah satu upaya untuk membangun *competitive differentiation* tersebut yaitu melakukan strategi positioning.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *positioning* MyNet diantara kompetitornya di Bandung. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Multidimensional Scaling* yang akan menghasilkan *perceptual map*. Atribut yang digunakan dalam penelitian ini adalah harga berlangganan paket, kesesuaian paket kuota dengan kebutuhan, promosi yang menarik, keandalan *bandwidth*, jangkauan area yang luas, pelayanan *customer service* dengan pelanggan, popularitas merek, kecepatan akses internet, kecepatan *download* dan *upload*, kestabilan kecepatan, keandalan jaringan, sistem pengamanan jaringan internet, kemudahan melaporkan keluhan, kemudahan mengubah paket berlangganan, kemudahan registrasi dan layanan, kecepatan penanganan komplain pelanggan, dan kemudahan mendapatkan produk. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna *internet service provider*. Sampel penelitian ini berjumlah 240 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling (non-probability sampling)*

Melalui *perceptual mapping* menghasilkan tiga kelompok persaingan yang dibagi menjadi kedalam tiga wilayah. MyNet menempati wilayah yang sama dengan Nethost, Melsa, dan CIFO. Pesaing utama dari MyNet adalah Nethost. Pada Penelitian ini Nethost memiliki posisi paling unggul pada wilayah ini dan dijadikan acuan untuk penyusunan perbaikan posisi MyNet dengan keunggulan yang dimiliki oleh MyNet adalah kecepatan penanganan komplain pelanggan. Perbaikan posisi MyNet berdasarkan atribut yang menjadi kelemahan MyNet namun atribut tersebut dapat menjadi penunjang untuk mencapai tujuan yang akan dicapai oleh MyNet.

**Kata Kunci:** *Positioning, Internet Service Provider Perceptual Mapping, Multidimensional Scaling*