

## ABSTRAK

Seiring dengan kemajuan dan perkembangan yang pesat dalam dunia ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan perubahan di berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu aspek perubahan tersebut adalah di bidang komunikasi dan informasi. Internet merupakan salah satu produk teknologi masa kini. Teknologi informasi melalui internet telah membuka mata dunia akan sebuah dunia baru, interaksi baru, market place baru, dan sebuah jaringan bisnis dunia yang tanpa batas. Disadari betul bahwa perkembangan teknologi internet, telah mengubah pola interaksi masyarakat, yaitu interaksi bisnis, ekonomi, sosial, dan budaya. Pesatnya peningkatan pengguna internet di Indonesia saat ini mengakibatkan timbulnya berbagai jenis *Internet Service Provider*. Perusahaan harus dihadapkan dengan persaingan yang ketat dalam membangun usaha layanan internet.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui preferensi konsumen terhadap *Internet Service Provider* di Indonesia khususnya kota Bandung dilihat dari Kredibilitas, Biaya, Keamanan, Kepuasan Pelanggan, dan Peralatan akses.

Penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis konjoin dan skala pengukuran yang digunakan untuk variabel kategorikal pada penelitian ini adalah skala nominal dan ordinal dengan evaluasi konjoin menggunakan *rating scale*. Kuesioner dibagikan kepada 100 konsumen *Internet Service Provider* kota Bandung dengan metode *purposive sampling*. Kuesioner yang terkumpul dianalisis menggunakan SPSS 20. Hasil dari penelitian ini merupakan preferensi konsumen kota Bandung dalam memilih *Internet Service Provider* yang baik.

Hasil penelitian ini menyatakan atribut yang paling penting atau yang paling dipertimbangkan konsumen terhadap pemilihan ISP yang baik yang pertama adalah atribut Peralatan Akses dengan nilai importance value paling tinggi, yaitu sebesar 35.43%.

Dengan hasil tersebut *Internet Service Provider* diharapkan dapat mengakomodir berbagai keunikan yang dimiliki oleh konsumen terkait dengan berbagai perangkat yang mereka gunakan.

Kata Kunci : Internet; *Internet Service Provider*; Konjoin