

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR ISTILAH.....	vi
DAFTAR SINGKATAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Gambaran Perusahaan.....	1
I.2 Latar Belakang.....	3
I.3 Rumusan Masalah.....	11
I.4 Tujuan Penelitian.....	12
I.5 Batasan Penelitian.....	12
I.6 Manfaat Penelitian.....	13
I.6.1 Aspek Akademis.....	13
I.6.2 Aspek Praktis.....	13
I.7 Sistematika Penelitian.....	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
II.1 Pemasaran.....	16
II.2 <i>Product</i> .....	16
II.3 <i>Positioning</i> .....	16
II.4 <i>Perceptual Mapping</i> .....	19
II.5 <i>Multidimensional Scaling</i> .....	20
II.6 Metode-metode <i>Multidimensional Scaling</i> .....	23
II.6 Penelitian Terdahulu.....	25
II.7 Posisi Penelitian.....	28
II.8 Model Konseptual.....	28
II.9 Ruang Lingkup Penelitian.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
III.1 Jenis Penelitian.....	31
III.2 Operasional Variabel.....	31
III.3.1 Tahap Pengumpulan Data dan Pengolahan Data.....	34

III.3.1.1 Identifikasi Atribut Internet <i>Business</i> .....	34
III.3.1.2 Penyusunan Kuesioner .....	34
III.3.1.3 Penentuan Teknik <i>Sampling</i> dan Sampel.....	34
III.3.1.4 Pengumpulan Data Kuesioner.....	36
III.3.1.5 Pengolahan Data Kuesioner .....	37
III.3.2 Tahap Analisis Data .....	38
III.3.3 Tahap Rekomendasi.....	38
III.3.4 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	38
BAB IV PENGOLAHAN DATA.....	39
IV.1 Karakteristik Responden.....	39
IV.2 Hasil Penelitian .....	39
IV.2.1 Pengumpulan Atribut Internet <i>Business</i> .....	39
IV.2.2 Perhitungan Validitas dan Realibilitas <i>Preliminary Study</i> .....	41
IV.2.3 Pengolahan Data <i>Multidimensional Scaling</i> .....	42
IV.2.4 <i>Perceptual Mapping</i> .....	43
IV.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	47
IV.3.1 Analisis Jarak <i>Euclidean Variasi Bandwith</i> .....	47
IV.3.2 Analisis Jarak <i>Euclidean Harga Produk</i> .....	48
IV.3.3 Analisis Jarak <i>Euclidean Kecepatan Internet</i> .....	49
IV.3.4 Analisis Jarak <i>Euclidean Kestabilan Jaringan</i> .....	49
IV.3.5 Analisis Jarak <i>Euclidean Kecepatan Upload dan Download</i> .....	50
IV.3.6 Analisis Jarak <i>Euclidean Reputasi Brand</i> .....	51
IV.3.7 Analisis Jarak <i>Euclidean Penanganan Gangguan</i> .....	52
IV.3.8 Analisis Jarak <i>Euclidean Coverage Area</i> .....	52
IV.3.9 Analisis Jarak <i>Euclidean Kemudahan Penggunaan Paket</i> .....	53
IV.3.10 Analisis Jarak <i>Euclidean Kemudahan Registrasi Layanan</i> .....	54
IV.3.11 Analisis Jarak <i>Euclidean Kemudahan Mendapatkan Informasi Produk</i> .....	54
IV.3.12 Analisis Jarak <i>Euclidean Kemudahan Pelaporan Kendala Jaringan</i>	55
IV.3.13 Analisis Jarak <i>Euclidean Service Level Guarantee</i> .....	56
IV.3.14 Analisis Jarak <i>Euclidean Jumlah IP Static</i> .....	57
IV.3.14 Analisis Prioritas Perbaikan Atribut Internet Astinet Telkom Indonesia .....	57
IV.3.16 Rekomendasi Perbaikan Internet Astinet Telkom Indonesia.....	59

IV.3.18 Analisis Wilayah A .....	66
IV.3. 19 Analisis Wilayah B .....	66
IV.3.20 Perancangan <i>Positioning</i> Internet Astinet Telkom Indonesia.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
VI.1 Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	71