

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul “Preferensi Konsumen Dalam Pemilihan Akses Internet (Studi Kasus pada Mahasiswa Yayasan Pendidikan Telkom Bandung)” ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada rasul utusan mulia Nabi Muhammad SAW. Terima kasih, kepada semua pihak yang telah banyak memberikan doa, dukungan, materi, bimbingan, dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu kepada:

1. Ibu Dini Turipanam Alamanda, STp., MSM, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir terima kasih atas kesabaran, dukungan, pengarahan dan bimbingan yang telah diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Bapak Abdullah dan Bapak Osa Omar Sharif selaku dosen penguji seminar proposal skripsi yang telah memberikan saran dan perbaikan dalam membantu penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Kedua orang tua mama dan papa tercinta yang selalu memberikan doa, semangat serta dukungan yang tiada hentinya kepada penulis hingga saat ini.
4. Adik-adik tercinta yang selalu menyemangati, memberikan doa, semangat, serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
5. Keluarga besar, saudara-saudara tercinta yang telah memberikan doa serta dukungan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Seluruh sahabat dan teman semasa perkuliahan, terima kasih atas doa, motivasi, masukan serta dorongan yang telah diberikan kepada penulis.
7. Seluruh rekan-rekan di PERURI, terima kasih atas doa, motivasi, dorongan kepada penulis agar segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan secara satu persatu yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Bandung, 15 juli 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	i
Halaman Pernyataan	ii
Kata Pengantar	iii
Abstrak	iv
Daftar isi	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Gambaran Umum	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Variabel Operasional & Skala Pengukuran	28
3.3 Tahapan Penelitian	30
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	30
3.5 Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Karakteristik Responden	36

4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	43
4.3	Hasil Keseluruhan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian terdahulu	22
Tabel 3.1	Operasional Variabel	28
Tabel 3.2	Data Proporsi Mahasiswa YPT Bandung	32
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Institusi	36
Tabel 4.2	Data Responden Dalam Pemilihan Provider	38
Tabel 4.3	Data Responden Dalam Pemilihan Layanan Yang Di Akses	40
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Kategori Pagi Hari Dalam Pemilihan Waktu	42
Tabel 4.5	Data Responden Berdasarkan Kategori Siang Hari Dalam Pemilihan Waktu	42
Tabel 4.6	Data Responden Berdasarkan Kategori Malam Hari Dalam Pemilihan Waktu	42
Tabel 4.7	Nilai Pearson's dan Kendall	43
Tabel 4.8	<i>Importance Score</i> Setiap Atribut Dalam Pemilihan Akses Internet	44
Tabel 4.9	<i>Importance Score</i> dan Nilai <i>Utility</i> Secara Keseluruhan	48
Tabel 4.10	Alternatif Rekomendasi	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Pengguna Internet	2
Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen	9
Gambar 2.2	Proses Keputusan Pembelian	10
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	30
Gambar 3.2	Tahapan Analisis Konjoin	33
Gambar 4.1	Data Responden Berdasarkan Institusi	36
Gambar 4.2	Data Responden Dalam Pemilihan Provider	37
Gambar 4.3	Data Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Provider	38
Gambar 4.4	Data Responden Dalam Pemilihan Layanan Yang Di Akses	39
Gambar 4.5	Data Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan Untuk Mengakses Internet	41
Gambar 4.6	Perbandingan <i>Importance Score</i> Pada Setiap Atribut	44
Gambar 4.7	Nilai Utilitas Atribut Jaringan	45
Gambar 4.8	Nilai Utilitas Atribut Alat	45
Gambar 4.9	Nilai Utilitas Atribut Biaya	46
Gambar 4.10	Nilai Utilitas Atribut Waktu	47
Gambar 4.11	Nilai Utilitas Atribut Paket	47