

PENERAPAN CHOICE-BASED CONJOINT ANALYSIS DALAM PENENTUAN KOMBINASI ATRIBUT TERBAIK LAYANAN SELULER

Fransiscus Rian Pratikto, Loren Pratiwi, Yani Herawati

**Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan, Bandung**

ABSTRAK

Jumlah operator layanan seluler di Indonesia yang banyak menyebabkan tingkat persaingan sangat tinggi, dan mengarah ke perang tarif. Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan oleh operator telekomunikasi terbesar di Indonesia didapati bahwa ada 3 segmen di pasar layanan seluler, yaitu segmen Young-Savvy yang mementingkan harga murah, segmen Established-Premium yang mementingkan pelayanan dan tidak sensitif terhadap harga, dan segmen Rational-Breadwinner yang mementingkan atribut fungsional dari layanan seluler dan masih sensitif terhadap harga.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut-atribut dan kombinasi atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap layanan seluler di segmen Young-Savvy. Segmen ini didominasi oleh pelajar dan mahasiswa dengan pengeluaran per bulan di bawah Rp100 ribu. Metode yang digunakan dalam penentuan kombinasi atribut adalah *Choice-Based Conjoint Analysis*. Metode ini dipilih karena terdapat efek interaksi antar atribut yang disebabkan adanya atribut harga/tarif.

Atribut-atribut yang mempengaruhi pilihan terhadap layanan seluler diperoleh melalui proses wawancara dan Focus-Group Discussion (FGD) terhadap responden terpilih yang memiliki pengalaman yang cukup ekstensif dalam menggunakan layanan seluler. Pengolahan data dilakukan dengan *software Choice-Based Conjoint Analysis* dari *Sawtooth Software*. Survey dilakukan secara online di mana penjangkauan responden dilakukan dengan penyebaran link melalui situs jejaring sosial dan mailing-list.

Kombinasi atribut terbaik yang diperoleh adalah (1) operator: XL; (2) tarif telepon ke sesama: Rp150/min–Rp800/min; (3) tarif telepon ke operator lain: Rp900/min–Rp1400/min; (4) tarif sms ke semua operator: Rp100/sms; (5) promo gratis SMS sepanjang hari: setelah pemakaian 5 SMS/hari; (6) tarif paket data: Rp2/kb; (7) nomor kartu perdana cantik; (8) harga kartu perdana: Rp2000-Rp5000.