

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	viii
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang riset	1
1.1.1. Perkembangan Industri Telekomunikasi di Indonesia.....	1
1.1.2 Persaingan Industri Telekomunikasi.....	3
1.1.3 Layanan Flexi	4
1.1.4 Perilaku konsumen	4
1.1.5 Evaluasi Positioning	5
1.2 Tujuan riset.....	6
1.2 Pertanyaan riset	7
1.3 Lingkup Riset.....	7
1.4 Kontribusi Riset.....	8
1.4.1 Kontribusi secara teoritis.....	8
1.4.2 Kontribusi secara praktis	8
2. LANDASAN TEORI	10
2.1 Positioning	10
Definisi positioning menurut Kotler:	11
Positioning menurut Ries dan Trout:.....	11



13	13
2.2 Pengukuran Positioning.....	14
2.2.1 Non-attribute Data (decompositional method)	15
2.2.2 Attribute Data (compositional method).....	16
2.3 Perbandingan metoda perceptual mapping	17
2.4 Correspondence analysis.....	20
3. METODA PENELITIAN	21
3.1 Strategi Riset.....	21
3.1.1 Studi pustaka	21
3.1.2 Penentuan attribut	21
3.1.3 Pembuatan kuisiner.....	21
3.1.4 Survey Pendahuluan	22
3.1.5 Survey keseluruhan	22
3.1.6 Analisis Data	22
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran	22
3.2.1 Menghitung ketergantungan.....	23
3.2.2 Menentukan dimensi.....	23
3.3 Desain Pengambilan Sampel	24
3.3.1 Unit Sampel	24
3.3.2 Metoda Pengambilan Sampel	24
3.3.3 Jumlah Sampel.....	24
3.3.4 Lokasi Riset	25
3.4. Profil Responden	25
3.4.1 Profil demografi.....	25
3.4.2 Penggunaan kartu.....	26



3.5 Obyek Riset.....	28
3.6 Metoda Pengumpulan Data	29
3.6.1 Menentukan atribut	29
3.6.2 Survey kuisisioner	30
3.7. Instrumen Riset	30
3.7.1 FGD	30
3.7.2 Kuisisioner CA.....	32
3.8. Hasil Uji Instrumen	33
3.8.1 Uji Validitas.....	33
3.8.1 Uji Realibilitas	33
3.9 Metoda Analisis Data.....	34
3.9.1 Metoda Correspondence Analysis.....	34
3.9.2 Perhitungan menggunakan Correspondence Analysis.....	42
4. ANALISIS DATA.....	48
4.1 Kualitas Data Penelitian.....	48
4.1.1 Pengujian Chi-Square	49
4.1.2 Menghitung nilai Chi-Square	50
4.2 Statistik Deskriptif	51
4.2.1 Atribut Sinyal Kuat.....	52
4.2.2 Atribut Cakupan Luas	53
4.2.3 Atribut Tarif Voice Murah.....	53
4.2.4 Atribut Kualitas Suara Bagus	54
4.2.5 Atribut Cepat Tersambung	55
4.2.6 Atribut Tarif SMS Murah	55
4.2.7 Atribut Cepat Kirim SMS.....	56



4.2.8 Atribut Tidak Repot Keluar Kota	57
4.2.9 Atribut Banyak Teman Pakai	57
4.2.10 Atribut Mudah Menghubungi Customer Service	58
4.2.11 Atribut Aftersales Tersebar	59
4.2 Menggambarkan Peta Persepsi	59
4.2.1 Menentukan jumlah dimensi	59
4.2.2 Menggambarkan Peta Persepsi	60
4.3 Intepretasi dan Analisis Peta	61
4.3.1 Posisi Persaingan Merk	62
4.3.2 Peta Merk dalam ruang Atribut	64
4.3.3 Intepretasi Sumbu	65
4.2.4 Kualitas Representasi	70
4.4 Strategi Positioning Telkom Flexi	72
5. SIMPULAN	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Keterbatasan Penelitian	74
REFERENSI	75
LAMPIRAN 1. HASIL FGD	78
LAMPIRAN 2. DESAIN KUISIONER SURVEY PENDAHULUAN	81
LAMPIRAN 3. HASIL SIMULASI SPSS	83
LAMPIRAN 4. DESAIN KUISIONER	89