



ABSTRACT

This paper emphasizes on “real” benefit segmentation of MM GMU, specifically its international program. By conducting laddering interview, the researcher could distinctively separate attributes of the business school with its benefits using means-end chain concept. Thus, the research was conducted in two steps, qualitative research and quantitative research.

Qualitative research was conducted by interviewing 25 international program students that resulted on 66 benefit variables, consisted of 51 functional benefit and 15 psychosocial benefit variables. These variables were pre-tested and the result is valid and reliable. Quantitative research was conducted by using survey on international program students from batch 38 to batch 46. Factor analysis and cluster analysis were used for data analysis. Factor analysis resulted on five factors: gaining skills that can be applied in business; I feel as a high quality individual; opportunity to study abroad; campus located in Jogja; and easy to get a job. The subsequent cluster analysis resulted on two clusters (segments) with only three out of five factors that significant. One cluster comprised on two factors: easy to get a job and I feel as a high quality individual. This cluster (segment) is named achiever. The other cluster only comprised of one cluster, opportunity to study abroad. This cluster is named experience seeker.

This research concludes that international program students of MM GMU are segmented into two benefit segments: achiever and experience seeker. Each segment is profiled with students’ demographic characteristics. Occupation is the only demographic characteristics that significant and distinctively profiled these segments.

Keywords: benefit, market segmentation, means-end chain, business school



INTISARI

Thesis ini memberi penekanan pada segmentasi manfaat MM UGM yang “sesungguhnya,” khususnya untuk program internasional. Dengan menggunakan teknik wawancara laddering, peneliti dapat membedakan antara atribut dari MM UGM dengan manfaatnya berdasarkan konsep means-end chain. Oleh karena itu, penelitian ini dilaksanakan dengan dua tahapan, riset kualitatif dan dilanjutkan dengan riset kuantitatif.

Riset kualitatif dilakukan dengan mewawancarai 25 mahasiswa program internasional MM UGM yang menghasilkan 66 variabel manfaat: 51 variabel manfaat fisik dan 15 variabel manfaat psikososial. Pre-test yang dilakukan terhadap variabel-variabel manfaat ini menunjukkan bahwa variabel-variabel ini valid dan reliable. Riset kuantitatif dilakukan dengan survey terhadap mahasiswa program internasional angkatan 38 sampai dengan 46. Analisis faktor dan analisis kluster digunakan untuk analisis data. Analisis faktor menghasilkan lima faktor: memperoleh keahlian yang dapat diaplikasikan dalam bisnis; saya merasa sebagai individu yang berkualitas; kesempatan untuk belajar di luar negeri; kampus berlokasi di Jogja; dan mudah memperoleh pekerjaan. Analisis kluster menghasilkan dua kluster (segmen) dengan hanya tiga dari lima faktor hasil analisis faktor yang signifikan. Kluster pertama tersusun dari dua faktor: kemudahan memperoleh pekerjaan dan saya merasa sebagai individu berkualitas. Kluster ini diberi nama achiever. Kluster kedua tersusun dari satu faktor, kesempatan untuk belajar di luar negeri. Kluster ini diberi nama experience seeker.

Dari riset ini dapat disimpulkan bahwa mahasiswa MM UGM program internasional terbagi dalam dua segmen manfaat: achiever dan experience seeker. Tiap segmen diprofilkan dengan menggunakan karakteristik demografis dari mahasiswa. Pekerjaan merupakan satu-satunya karakteristik demografis yang signifikan dan dapat digunakan untuk memprofilkan tiap segmen.

Kata kunci: manfaat, segmentasi pasar, means-end chain, sekolah bisnis