

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Analisis Preferensi Konsumen terhadap Penggunaan *IndiHome* di Purwokerto”. Tujuan dari penelitian ini adalah Menganalisis pengaruh dari variabel pendapatan, tarif harga *IndiHome*, jumlah anggota keluarga, tarif internet kompetitor lain, dan kualitas pelayanan terhadap preferensi konsumen dalam menggunakan internet *IndiHome* serta menganalisis trend jumlah pengguna internet *IndiHome* di Purwokerto. Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk menganalisis pengaruh dan menentukan trend non linear untuk menganalisis trend jumlah pengguna *IndiHome*.

Dari penelitian diketahui bahwa variabel pendapatan, tarif *IndiHome*, tarif Biznet, kualitas pelayanan, dan jumlah anggota keluarga secara bersama-sama berpengaruh terhadap preferensi konsumen dalam menggunakan *IndiHome* di Purwokerto. Adapun secara parsial variabel tarif Biznet, kualitas pelayanan, dan jumlah anggota keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi konsumen dalam menggunakan *IndiHome*. Variabel pendapatan dan tarif *IndiHome* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap preferensi konsumen dalam menggunakan *IndiHome* di Purwokerto. Berdasarkan hasil analisis trend jumlah pengguna *IndiHome* di Purwokerto dari tahun 2012 – 2016 diperoleh hasil trend yang positif yang menunjukkan bahwa ramalan untuk jumlah pengguna *IndiHome* selama empat tahun kedepan bergerak terus meningkat dari tahun 2017 hingga 2020.

Implikasi yang disimpulkan dari penelitian ini yaitu perlu dilakukan berbagai upaya yang dilakukan PT Telkom dalam meningkatkan kinerja bagi layanan *IndiHome* serta melakukan upaya untuk mengembalikan kepercayaan dan selera masyarakat Purwokerto untuk menggunakan *IndiHome*, dengan kualitas yang lebih baik dari sebelumnya.

Kata kunci :Preferensi, *IndiHome*, Regresi Linear, Trend.

SUMMARY

This research titled “Analysis of Consumer Preference in using IndiHome in Purwokerto”. The purpose of this research is to analyze the influence of income variable, IndiHome price tariff, number of family member, internet tariff of other competitor, and service quality to consumer preference in using IndiHome internet and analyze trend of internet usage of IndiHome in Purwokerto. This research is using multiple linear regression to analyze of influence and using non linear trend to analyze the number of trend user of IndiHome.

From the research, it was concluded that the income variable, the IndiHome tariff, the Biznet tariff, the quality of service, and the number of family members had an influence on the consumer's preference in using IndiHome in Purwokerto. The partial variable IndiHome tariff, service quality and the number of family members have a positive and significant impact on consumer preferences in using IndiHome. While the income and tariff variable Biznet negatively and significantly influence the consumer preference in using IndiHome in Purwokerto. Based on the analysis of trend of IndiHome users in Purwokerto from 2012 - 2016, the result of positive trend shows that the prediction for IndiHome user number during the next four years moving steadily increasing from 2017 to 2020.

The Implication can concluded from this research that it is necessary to make various effort by PT Telkom to improving performance for IndiHome service, then restore the confidence and preference of Purwokerto consumer to use IndiHome with better quality.

Keywords :*Preference, IndiHome, Multiple Linear Regression, Trend.*