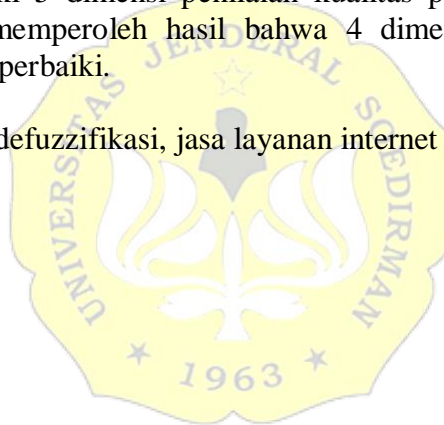


ABSTRAK

Pada era pasca-pandemi, persaingan antar jasa layanan internet yang semakin ketat memicu persaingan dalam menarik perhatian konsumen. Pada skripsi ini dibahas tentang pemilihan strategi optimal dari setiap jasa layanan internet untuk dapat memenangkan persaingan pasar dan penilaian pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Jasa layanan internet tersebut adalah Indihome, Biznet, dan First Media. Pembahasan penelitian ini dilakukan dengan mengubah atribut kepentingan dan kepuasan yang bersifat samar atau tidak jelas menjadi suatu angka *crisp* ataupun sebaliknya melalui proses fuzzifikasi dan defuzzifikasi. Nilai yang diperoleh tersebut digunakan untuk membentuk matriks permainan dan digunakan untuk mencari selisih nilai gapnya. Hasil yang diperoleh adalah Biznet lebih unggul daripada jasa layanan internet lain pada atribut harga pemberhentian dan kecepatan jaringan internet saat mengunggah dan mengunduh yang mempunyai nilai sebesar $-2,089$ dan $0,160$. First Media dapat bersaing dengan atribut harga paket bulanan dan pemberhentian dengan nilai sebesar $0,160$ dan $-1,929$, dan selanjutnya untuk penilaian kualitas pelayanan memperoleh hasil bahwa Indihome dan First Media memiliki 5 dimensi penilaian kualitas pelayanan masih harus diperbaiki dan Biznet memperoleh hasil bahwa 4 dimensi penilaian kualitas pelayanan masih harus diperbaiki.

Kata kunci: fuzzifikasi, defuzzifikasi, jasa layanan internet , matriks permainan



ABSTRACT

In the post-pandemic era, competition between internet services is getting tougher, triggering competition in attracting consumer attention. This thesis discusses the selection of optimal strategies for each internet service to be able to win market competition and the assessment of services provided by companies to consumers. These internet services are Indihome, Biznet, and First Media. The discussion of this research is conducted by changing the vague or unclear attributes of importance and satisfaction to a crisp number or vice versa through the process of fuzzification and defuzzification. The value obtained is used to form a game matrix and is used to find the difference in the gap value. The results obtained show that Biznet is superior to other internet services in the attributes of stopping price and internet network speed when uploading and downloading which have values of -2.089 and 0.160. First Media can compete with the attributes of monthly package prices and terminations with values of 0.160 and -1.929, and for service quality assessment the result is that Indihome and First Media have 5 dimensions of service quality assessment still need to be improved and Biznet obtains the result that 4 dimensions of quality assessment service still needs to be improved.

Keywords: *fuzzification, defuzzification, internet service, game matrix*

