

## **TUGAS AKHIR**

# **PENENTUAN KOMBINASI ATRIBUT PRODUK PERSONAL COMPUTER (PC) DENGAN CONJOINT ANALYSIS UNTUK MEMENUHI KEINGINAN KONSUMEN DI LEBONS COMPUTER**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Studi  
Strata Satu (S1) Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri**

**Disusun Oleh :  
Eko Wahyudi (03220016)**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA  
2008**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Tugas Akhir dengan judul :

**“Penentuan Kombinasi Atribut Produk Personal Computer (PC) Dengan Conjoint Analysis Untuk Memenuhi Keinginan Konsumen Di Lebons Computer”, ini telah disetujui dan memenuhi persyaratan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Sarjana Strata Satu (S-1) Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada.**

Jakarta, September 2008

**Ade Supriatna, ST, MT**

Dosen Pembimbing



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan judul :

**“Penentuan Kombinasi Atribut Produk Personal Computer (PC)  
Dengan Conjoint Analysis Untuk Memenuhi Keinginan Konsumen Di  
Lebons Computer”, yang disusun oleh :**

Nama : Eko Wahyudi.

NIM : 03220016.

Telah diperiksa, diuji, dan disahkan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada.

Jakarta, September 2008

  
**Ir. Atik Kurnianto, M.Eng**

Ketua Jurusan Teknik Industri



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**LEMBAR PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eko Wahyudi.

NIM : 03220016.

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

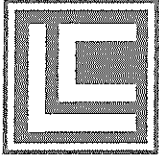
**“Penentuan Kombinasi Atribut Produk Personal Computer (PC) Dengan Conjoint Analysis Untuk Memenuhi Keinginan Konsumen Di Lebons Computer”**, adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah dan bukan merupakan tiruan atau duplikasi karya orang lain, terkecuali data-data yang bersumber pada literatur-literatur yang dicantumkan sebagai referensi pada daftar pustaka.

Jakarta, September 2008



*Eko Wahyudi*  
**Eko Wahyudi**

**Pembuat Pernyataan**



**LEBONS COMPUTER**  
SOFTWARE – HARDWARE – SERVICE  
SALE – SPARE PART - ACCESSORIES

## **SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Eko Wahyudi.  
NIM : 03220016.  
Fak / Jur : Teknik Industri.  
Universitas : Universitas Darma Persada (UNSADA).

Adalah benar pernah melakukan penelitian Tugas Akhir (TA) di Lebons Computer, Jl. Pangrango Terusan No.3, Jatibening I, Pondok Gede, dari Maret 2008 hingga Mei 2008.

Selama penelitian di perusahaan kami, yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, September 2008

  
  
**Suwarman Suki Atmojo**

Pimpinan Lebons Computer

# ABSTRAK

*Kebutuhan seorang konsumen (user) akan komputer saat ini sudah tidak dapat disangkal lagi. Komputer ini dapat berfungsi sebagai sarana penunjang pendidikan, pekerjaan dan dapat pula sebagai sarana hiburan. Dalam penjualan sebuah PC, selain penjual, konsumen juga memegang peranan yang sangat penting, karena selain penjual yang dapat meyakinkan konsumen untuk membeli, maka pada akhirnya konsumen jugalah yang memutuskan untuk membelinya. Untuk itu yang harus diperhatikan oleh para penjual PC adalah bagaimana merancang spesifikasi PC yang paling diminati oleh konsumen.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui preferensi konsumen terhadap produk PC berdasarkan spesifikasi dan fitur yang dimilikinya, serta faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih PC, dengan menggunakan pendekatan analisis konjoin. Preferensi konsumen inilah yang nantinya dijadikan panduan untuk dapat memudahkan Lebons Computer dalam merancang dan merakit PC baru untuk konsumen. Metode ini mempunyai basis teori yang kuat dan praktis untuk diterapkan dalam penentuan kebijakan.*

*Analisis konjoin yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis konjoin tradisional, dengan menggunakan bantuan software SPSS 13.0, dan metode presentasi yang digunakan adalah full-profile. Data yang dikumpulkan terdiri dari atribut dan level serta pendapat secara keseluruhan responden terhadap kombinasi atribut produk PC sesuai dengan preferensinya. Atribut dan level diperoleh melalui studi lapangan di Lebons Computer. Sampel diambil secara purposif sampling sebanyak 100 responden.*

*Responden menilai jenis & kecepatan prosesor sebagai atribut yang terpenting untuk dipertimbangkan dalam pemilihan sebuah PC (18,93%). Setelah itu O/S (14,58%), kapasitas harddisk (13,01%), besar memory (12,90%), motherboard (11,47%), besar layar monitor (9,99%), video card (9,82%), dan yang menjadi pertimbangan terakhir adalah optical drive dengan tingkat kepentingan paling rendah yaitu 9,31%.*

*Hasil penelitian ini adalah preferensi konsumen untuk sebuah PC dengan prosesor Intel Dual Core 3.0GHz, operating system Windows XP Professional, harddisk 160GB, memory DDR2 1GB, motherboard ECS, monitor 15" Flat, video card NVIDIA GeForce 7200GS 256MB, optical drive CD-RW.*

# KATA PENGANTAR

Seiring kasih sayang Allah yang telah Allah limpahkan, syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena hanya dengan rahmat, hidayah dan inayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul "*Penentuan Kombinasi Atribut Produk Personal Computer (PC) Dengan Conjoint Analysis Untuk Memenuhi Keinginan Konsumen Di Lebons Computer*" dapat berjalan lancar dan selesai tepat pada waktunya.

Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri, Universitas Darma Persada.

Di dalam penyusunan tugas akhir ini, peneliti menyadari akan pentingnya bantuan, bimbingan, doa, dan dorongan dari pihak-pihak lain. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bpk. Ade Supriatna, ST, MT, dosen pembimbing tugas akhir yang telah banyak memberikan bimbingan, dukungan, masukan dan semangat hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
2. Bpk. Ir. Atik Kurnianto, M.Eng, Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada.
3. Bpk. Ir. Eri Suherman, MT, Dekan Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada.

4. Ibu Ir. Senti Siahaan, ME, Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan selama proses perkuliahan.
5. Seluruh staf pengajar di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Darma Persada, yang telah membimbing dan membagi ilmu yang dimilikinya kepada peneliti selama peneliti menjadi mahasiswa di Jurusan Teknik Industri.
6. Seluruh staf Tata Usaha dan Perpustakaan Pusat Universitas Darma Persada.
7. Bpk. Suwarman Suki Atmojo, pimpinan Lebons Computer yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melaksanakan penelitian ditempat tersebut, beserta para karyawannya, terima kasih atas segala bantuan, masukan dan informasinya.
8. Keluarga tercinta (bapak, ibu dan adek), yang telah memberikan do'a, dorongan dan tunjangan moriil maupun materiil demi terselesaikannya tugas akhir ini.
9. Vebri, Ratih, Hanifa, Dwi, Iman, Indra, Lutfie, Topik, Roberto, Subhan, Meitha, Ari dan teman sekampus lainnya, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
10. Seluruh teman-teman di Wonogiri, terima kasih atas dukungannya.
11. Seluruh responden yang telah membantu dalam mengisi kuesioner.
12. PC-ku tersayang yang telah setia menemani peneliti dalam membuat dan mengetik semua hasil tugas akhir ini.



13. Mas Agus dan Mbak Wiek, terima kasih atas semua bantuannya.

14. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuannya.

Dan meskipun tugas akhir ini telah dirancang dengan seksama dan usaha yang sungguh-sungguh, namun pada dasarnya semua itu masih dalam kerangka buah karya manusia dengan segala kelemahan serta keterbatasan yang melingkupinya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada perancangan dan penyusunan tugas akhir ini. Kesalahan serta kelemahan yang terjadi dalam penyusunan tugas akhir ini, akibat kelemahan serta keterbatasan penulis, hendaknya di pandang sebagai bahan yang pantas untuk diberikan kritik membangun serta tegur sapa yang berarti, demi perbaikan penyusunan dimasa mendatang.

Akhir kata, peneliti berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, September 2008

**Penulis**

# DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Lembar Pernyataan.....	iv
Surat Keterangan.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xvii
Daftar Gambar.....	xviii
Daftar Lampiran.....	xx
 <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2. PERUMUSAN MASALAH.....	3
1.3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	4
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	5
1.4. PEMBATASAN MASALAH.....	6
1.5. METODE PENELITIAN.....	7
1.6. SISTEMATIKA PENULISAN.....	7

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

<b>2.1. PENGEMBANGAN PRODUK</b> .....	9
2.1.1. Definisi Pengembangan Produk .....	9
2.1.2. Karakteristik Pengembangan Produk yang Sukses .....	9
2.1.3. Siapa yang Merancang dan Mengembangkan Produk .....	10
2.1.4. Proses Pengembangan Produk.....	11
2.1.5. Variasi Produk.....	12
<b>2.2. PERENCANAAN PRODUK</b> .....	13
2.2.1. Proses Perencanaan Produk.....	13
2.2.2. Tipe Proyek Pengembangan Produk.....	14
<b>2.3. IDENTIFIKASI KEBUTUHAN PELANGGAN</b> .....	14
2.3.1. Mengumpulkan Data Mentah dari Pelanggan.....	14
2.3.1.1. Memahami Data .....	14
2.3.1.2. Jenis Data.....	15
2.3.1.3. Hubungan Antar Jenis Data.....	16
2.3.1.4. Metode, Sumber, dan Alat Pengumpulan Data ....	16
2.3.1.5. Rancangan Pengambilan Sampel.....	20
2.3.1.6. Penentuan Ukuran Sampel.....	23
2.3.2. Menginterpretasikan Data Mentah menjadi Kebutuhan Pelanggan.....	24
2.3.3. Mengorganisasikan Kebutuhan menjadi Hierarki.....	25
2.3.4. Menetapkan Kepentingan Relatif setiap Kebutuhan.....	25
2.3.5. Merefleksikan Hasil dan Proses.....	26
<b>2.4. SPESIFIKASI PRODUK</b> .....	27

2.4.1.	Membuat Target Spesifikasi .....	27
2.4.2.	Menentukan Spesifikasi Akhir .....	28
2.5.	ANALISIS KONJOIN ( <i>CONJOINT ANALYSIS</i> ) .....	30
2.5.1.	Definisi Analisis Konjoin .....	30
2.5.2.	Tujuan Analisis Konjoin .....	31
2.5.3.	Manfaat Analisis Konjoin .....	32
2.5.4.	Tahapan Analisis Konjoin .....	33
2.5.4.1.	Identifikasi Atribut .....	33
2.5.4.2.	Merancang Kombinasi Atribut (Stimuli) .....	36
2.5.4.3.	Menentukan Jenis Data yang Diperlukan .....	40
2.5.4.4.	Memilih Metode Estimasi .....	41
2.5.4.5.	Interpretasi Hasil .....	43
2.5.4.6.	Uji Validitas .....	45
2.6.	KOMPUTER .....	46
2.6.1.	Definisi Komputer .....	46
2.6.2.	Pengolahan Data Elektronik .....	47
2.6.3.	Siklus Pengolahan Data .....	47
2.6.4.	Sistem Komputer .....	48
2.6.4.1.	Perangkat Keras ( <i>hardware</i> ) .....	49
2.6.4.2.	Perangkat Lunak ( <i>Software</i> ) .....	52
2.6.4.3.	<i>User (Brainware)</i> .....	53
2.6.5.	Penggolongan Komputer .....	53
2.6.5.1.	Berdasarkan Data yang Diolah .....	53
2.6.5.2.	Berdasarkan Penggunaannya .....	54

2.6.5.3. Berdasarkan Ukurannya .....	55
--------------------------------------	----

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. TAHAP – TAHAP PEMECAHAN MASALAH.....	57
3.1.1. Studi Pendahuluan .....	57
3.1.2. Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian .....	57
3.1.3. Penentuan Atribut <i>Personal Computer (PC)</i> .....	57
3.1.4. Desain Kuesioner Pendahuluan .....	57
3.1.5. Pretest Kuesioner.....	58
3.1.6. Penyebaran Kuesioner Pendahuluan .....	59
3.1.7. Pengumpulan dan Tabulasi Data Kuesioner.....	59
3.1.8. Pemilihan Metode Analisis Konjoin.....	59
3.1.9. Penentuan Level Setiap Faktor .....	60
3.1.10. Pemilihan Metode Presentasi.....	60
3.1.11. Pembentukan Stimuli .....	60
3.1.12. Penentuan Metode Estimasi.....	60
3.1.13. Desain Kuesioner Utama.....	61
3.1.14. Penyebaran Kuesioner Utama.....	61
3.1.15. Uji Coba Kuesioner .....	62
3.1.16. Pengolahan Data dengan Analisis Konjoin .....	62
3.1.17. Interpretasi Hasil .....	62
3.1.18. Analisis dan Pembahasan .....	63
3.1.19. Kesimpulan dan Saran .....	63
3.2. KERANGKA PEMECAHAN MASALAH.....	64

## BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. PENGUMPULAN DATA.....	66
4.1.1. Lebons Computer.....	66
4.1.1.1. Sejarah Singkat.....	66
4.1.1.2. Struktur Organisasi.....	67
4.1.1.3. Produk Lebons Computer.....	68
4.1.1.4. Strategi Pemasaran.....	70
4.1.1.5. Proses Produksi.....	71
4.1.2. Penentuan Atribut <i>Personal Computer (PC)</i> .....	78
4.1.2.1. Besar Layar Monitor ( <i>Screen</i> ).....	79
4.1.2.2. Jenis dan Kecepatan Prosesor ( <i>Processor</i> ).....	79
4.1.2.3. <i>Motherboard</i> .....	79
4.1.2.4. Besar <i>Memory (RAM)</i> .....	80
4.1.2.5. Kapasitas <i>Harddisk</i> .....	80
4.1.2.6. <i>Video Card</i> .....	81
4.1.2.7. <i>Optical Drive</i> .....	81
4.1.2.8. <i>Floppy Disk Drive</i> .....	82
4.1.2.9. <i>Casing dan Power Supply</i> .....	82
4.1.2.10. <i>Keyboard dan Mouse</i> .....	82
4.1.2.11. <i>Operating System (O/S)</i> .....	83
4.1.2.12. <i>Garansi (Waranti)</i> .....	83
4.2. PENGOLAHAN DATA.....	84
4.2.1. Kuesioner Pendahuluan.....	84
4.2.2. Pemilihan Metode Analisis Konjoin.....	86

4.2.3.	Penentuan Level Setiap Faktor .....	87
4.2.4.	Pemilihan Metode Presentasi.....	89
4.2.5.	Pembentukan Stimuli .....	90
4.2.6.	Kuesioner Utama.....	93
4.2.7.	Uji Coba Kuesioner .....	96
4.2.7.1.	Uji Validitas.....	96
4.2.7.2.	Uji Reliabilitas .....	97
4.2.8.	Pengolahan Data dengan Analisis Konjoin.....	98
4.2.9.	Interpretasi Hasil .....	100
4.2.9.1.	Interpretasi Individu (Manual) .....	100
4.2.9.2.	Interpretasi Agregat .....	108

## **BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

5.1.	ANALISIS PENGOLAHAN KUESIONER.....	113
5.1.1.	Analisis Pengolahan Kuesioner Pendahuluan .....	113
5.1.1.1.	Analisis Pemilihan Responden.....	113
5.1.1.2.	Analisis Pemilihan Faktor.....	113
5.1.1.3.	Analisis Pemilihan Level .....	118
5.1.2.	Analisis Pengolahan Kuesioner Utama.....	122
5.1.2.1.	Analisis Pemilihan Responden.....	122
5.1.2.2.	Analisis Uji Validitas.....	124
5.1.2.3.	Analisis Uji Reliabilitas .....	124
5.1.2.4.	Analisis Pembentukan Stimuli.....	125
5.2.	ANALISIS PENGOLAHAN KONJOIN .....	126

5.2.1. Analisis Nilai <i>Importance</i> .....	127
5.2.2. Analisis Utilitas Setiap Level.....	128
5.2.3. Analisis Korelasi ( <i>Predictive Accuracy</i> ).....	131
5.3. ANALISIS PERBANDINGAN <i>PART-WORTH (UTILITAS)</i> .....	132
5.4. ANALISIS PREFERENSI KONSUMEN.....	134
5.5. PEMBAHASAN .....	137

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. KESIMPULAN.....	140
6.2. SARAN .....	142
<b>Daftar Pustaka</b> .....	<b>143</b>
<b>Lampiran</b> .....	<b>146</b>
<b>Lembar Perbaikan Tugas Akhir</b> .....	<b>164</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Metode, Alat, dan Sumber Data .....	17
Tabel 2.2 Karakteristik Konjoin.....	36
Tabel 2.3 Variabel Dummy.....	43
Tabel 4.1 Spesifikasi <i>Personal Computer (PC)</i> .....	69
Tabel 4.2 Biaya Pelayanan Lebons Computer .....	70
Tabel 4.3 Tabulasi Data Hasil Kuesioner Pendahuluan.....	85
Tabel 4.4 Tabel Stimuli <i>Personal Computer (PC)</i> .....	92
Tabel 4.5 Tabulasi Data Hasil Kuesioner Utama .....	93
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Stimuli .....	97
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Stimuli .....	98
Tabel 4.8 Bentuk Input Data Individu .....	102
Tabel 4.9 Koding Data Individu .....	103
Tabel 4.10 Koefisien Variabel Dummy Individu .....	104
Tabel 4.11 Perbandingan Tingkat Kepentingan Pengolahan SPSS dan Manual Individu .....	107
Tabel 4.12 Tingkat Kepentingan Agregat .....	110
Tabel 4.13 Spesifikasi <i>Personal Computer (PC)</i> Dominan .....	112
Tabel 5.1 Tabel Skala Kuesioner Pendahuluan.....	116
Tabel 5.2 Total Preferensi Rating stimuli.....	135

# DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Contoh Kombinasi Atribut Berpasangan..... 37
Gambar 2.2	Siklus Pengolahan Data ..... 47
Gambar 2.3	Siklus Pengolahan Data yang Dikembangkan ..... 47
Gambar 3.1	Kerangka Pemecahan Masalah ..... 64
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Lebons Computer ..... 67
Gambar 4.2	(a) Memasang Prosesor, (b) Memasang <i>Heatsink &amp; Fan</i> Cooling..... 73
Gambar 4.3	(a) Memasang <i>Memory</i> , (b) Menyiapkan Casing ..... 73
Gambar 4.4	(a) Memasang <i>Motherboard</i> , (b) Memasang <i>Harddisk</i> ke Casing ..... 74
Gambar 4.5	(a) Menghubungkan <i>Harddisk</i> ke <i>Motherboard</i> , (b) Memasang <i>Floppy Drive</i> ..... 75
Gambar 4.6	(a) Menyiapkan <i>Optical Drive</i> , (2) Memasang <i>Optical</i> Drive ..... 76
Gambar 4.7	(a) Menghubungkan <i>Optical Drive</i> ke <i>Motherboard</i> , (b) Menghubungkan Kabel <i>Connector</i> , (c) Menghubungkan Kabel Daya ..... 77
Gambar 4.8	(a) Monitor, (b) Prosesor, (c) <i>Motherboard</i> ..... 80
Gambar 4.9	(a) <i>Memory</i> , (b) <i>Harddisk</i> , (c) <i>Video Card</i> ..... 81
Gambar 4.10	(a) <i>Optical Drive</i> , (b) <i>Floppy Disk Drive</i> ..... 82
Gambar 4.11	(a) <i>Casing &amp; Power Supply</i> , (b) <i>Keyboard &amp; Mouse</i> ..... 83

Gambar 4.12	Grafik Data Hasil Kuesioner Pendahuluan .....	86
Gambar 4.13	<i>Syntax Orthoplan</i> .....	91
Gambar 4.14	<i>Syntax Conjoint</i> .....	99
Gambar 4.15	Contoh Hasil Konjoin Individu.....	101
Gambar 4.16	Perbandingan Tingkat Kepentingan Pengolahan SPSS dan Manual Individu .....	107
Gambar 4.17	<i>Subfile Summary</i> .....	108
Gambar 4.18	Grafik Tingkat Kepentingan Agregat.....	111
Gambar 5.1	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	123
Gambar 5.2	Grafik <i>Part–Worth</i> AMD Athlon 3200+ 2.0GHz.....	133
Gambar 5.3	Grafik <i>Part–Worth</i> Intel Dual Core 3.0GHz.....	134
Gambar 5.4	Grafik Total Preferensi Rating Stimuli.....	135
Gambar 5.5	<i>Scatter Plot</i> Stimuli Ketiga.....	136

# DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Penentuan Ukuran Sampel .....	146
Lampiran B Tabel Harga – Harga Kritis $z$ Dalam Observasi Distribusi Normal .....	147
Lampiran C Kuesioner Pendahuluan .....	148
Lampiran D Kuesioner Utama.....	150
Lampiran E Uji Validitas Instrumen Penelitian (Manual) .....	152
Lampiran F Tabel Nilai – Nilai $r$ <i>Product Moment</i> .....	156
Lampiran G Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Dengan <i>Cronbach</i> <i>Alpha</i> (Manual).....	157
Lampiran H Validasi Konjoin.....	163

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Kebutuhan seorang konsumen akan komputer saat ini sudah tidak dapat disangkal lagi. Konsumen yang dimaksud disini adalah para pengguna komputer (*user*). Komputer ini dapat berfungsi sebagai sarana penunjang pendidikan, pekerjaan dan dapat pula sebagai sarana hiburan. Sebagai sarana pendidikan seperti untuk pembuatan tugas-tugas sekolah maupun kuliah, laporan praktikum, hingga penyusunan tugas akhir, untuk pekerjaan seperti tugas-tugas kantor, sedangkan sebagai sarana hiburan pada saat *refreshing* untuk fungsi multimedia dan juga *gaming*.

Komputer itu sendiri yang umum digunakan saat ini ada dua macam, yaitu *Personal Computer (PC)* dan *notebook (Laptop)*. Sedangkan untuk fungsi dasarnya tidak ada perbedaan. Keunggulan daripada *notebook* adalah pada ukurannya untuk dapat memenuhi kebutuhan bagi konsumen yang sering bepergian (*mobile*), karena sifatnya yang mudah dibawa-bawa, sedangkan kekurangan *notebook* apabila dibandingkan dengan *PC* adalah pada harganya yang relatif jauh lebih mahal. *PC* inilah yang biasanya menjadi pilihan alternatif bagi konsumen. Hal ini pastinya akan berdampak positif bagi para penjual (*dealer*) *PC*.

Salah satu *dealer* komputer tersebut adalah Lebons Computer, yang lebih akrab disebut Lebons oleh para pelanggannya, merupakan perusahaan skala kecil atau Usaha Kecil Menengah (UKM) dibidang penjualan *PC*. Fasilitas pelayanan yang disediakan meliputi instalasi *software*, *hardware*, *repair*, *sparepart*, *networking*, dan menyediakan berbagai macam *accessories PC*. Dalam penjualannya, saat ini Lebons menawarkan beberapa paket *PC*, terdapat 7 paket pilihan umum dengan berbagai macam spesifikasi. *Dealer* komputer tersebut merupakan salah satu dari beberapa *dealer* komputer di wilayah Pondok Gede.

Dalam penjualan sebuah *PC*, selain penjual, konsumen juga memegang peranan yang sangat penting, karena selain penjual yang dapat meyakinkan konsumen untuk membeli sebuah *PC*, maka pada akhirnya konsumen jugalah yang memutuskan untuk membelinya. Untuk itu yang harus diperhatikan oleh para penjual *PC* adalah bagaimana merancang spesifikasi *PC* yang paling diminati oleh konsumen. Dalam hal ini, diminati dapat diartikan konsumen memiliki preferensi tertentu terhadap spesifikasi *PC*. Tidak saja terdiri dari *hardware*, namun *PC* lebih merupakan kumpulan dari berbagai atribut yang sering menjadi faktor penentu bagi konsumen dalam memilih *PC*.

Atribut *PC* dapat meliputi harga, prosesor, *harddisk*, *memory (RAM)* dan sebagainya. Oleh karenanya, dalam merancang *PC* perlu memperhatikan aspek tersebut. Pada tingkat harga berapa *PC* harus dijual, prosesor yang bagaimana, *harddisk* berkapasitas berapa yang paling disukai konsumen dan seterusnya. Maka dalam penelitian ini

peneliti menggunakan pendapat konsumen tentang *PC* sebagai objek penelitian dan Lebons Computer sebagai tempat penelitiannya.

Atas dasar uraian diatas, dengan menggunakan metode analisis konjoin (*Conjoint Analysis*), peneliti berusaha menentukan preferensi konsumen terhadap produk *PC* berdasarkan spesifikasi dan fitur yang dimilikinya, serta faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih *PC*. Preferensi konsumen inilah yang nantinya dijadikan panduan untuk dapat memudahkan Lebons Computer dalam merancang dan merakit *PC* baru untuk konsumen.

## 1.2. PERUMUSAN MASALAH

Pada dasarnya, untuk menentukan penting tidaknya suatu atribut sebuah *PC*, secara sederhana dapat ditanyakan langsung pada konsumen, namun masalah yang muncul adalah, konsumen umumnya menyatakan semua atribut penting. Sebagai contoh dalam memilih *PC*, konsumen menginginkan atribut prosesor dengan teknologi terbaru, memiliki *speed* yang tinggi, harga rendah dan sebagainya. Sebaliknya dari sisi penjual sedapat mungkin menjual sebuah *PC* dengan harga yang sesuai dengan spesifikasi *PC* tersebut.

Dalam merancang *PC*, hal diatas merupakan masalah umum yang sering dijumpai. Masalah utama yang muncul dalam merancang *PC* adalah timbulnya konflik antar kepentingan (*preference*), misalnya prosesor dengan *speed* yang tinggi umumnya juga harus didukung dengan *memory (RAM)* yang besar pula. Kedua adalah adanya

keterbatasan sumber daya untuk memuaskan seluruh preferensi konsumen, misalnya bila diinginkan harga *PC* rendah, sudah barang tentu penjual tidak akan mampu menghasilkan *PC* dengan tingkat kemewahan teknologi tertentu.

Dari sini jelas bagaimana merancang sebuah *PC* yang diminati konsumen dalam upaya pemenuhan kepuasan di satu sisi, namun disisi lain tetap memperhatikan kepentingan penjual dengan suatu pertimbangan keuntungan tertentu. Akhirnya dalam merancang *PC*, penjual seakan-akan mencari spesifikasi *PC* yang merupakan hasil kompromi antara preferensi konsumen dengan kepentingan penjual.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka peneliti merumuskan masalah yaitu :

1. Faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam pemilihan sebuah *PC*.
2. Bagaimana menentukan tingkat kepentingan (nilai *importance*) faktor-faktor tersebut menurut konsumen.
3. Bagaimana menentukan kombinasi atribut produk *PC* dengan *conjoint analysis* untuk memenuhi keinginan konsumen di Lebons Computer.

### **1.3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Untuk memudahkan dan mengetahui arah penelitian ini, penulis mempunyai tujuan. Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk :



1. Menentukan faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam pemilihan sebuah *PC*.
2. Menentukan tingkat kepentingan (nilai *importance*) faktor-faktor tersebut menurut konsumen.
3. Menentukan kombinasi atribut produk *PC* dengan *conjoint analysis* untuk memenuhi keinginan konsumen di Lebons Computer.

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti :
  - a. Dapat mengaplikasikan teori analisis konjoin dalam pengukuran preferensi konsumen di penelitian sebenarnya.
  - b. Menambah pengetahuan peneliti mengenai *PC* dan atribut-atribut didalamnya.
  - c. Memperoleh pengalaman awal, berfikir kritis dan melatih keterampilan sikap, serta pola tindak dalam masyarakat industri yang sesuai dengan ilmu yang dipelajari
2. Bagi Pembaca :
  - a. Memberikan masukan dalam penerapan analisis konjoin pada penelitian mengenai preferensi konsumen dan dapat dijadikan rujukan penelitian lebih lanjut.
  - b. Sebagai salah satu panduan dalam pertimbangan pembelian sebuah *PC*.

### 3. Bagi Lebons Computer :

- a. Memberikan informasi tambahan atau masukan mengenai preferensi konsumen terhadap kombinasi atribut sebuah *PC* yang paling dominan dan disukai.
- b. Dapat dijadikan panduan untuk dapat memudahkan dalam merancang dan merakit sebuah *PC* baru, sesuai dengan keinginan konsumen.

#### 1.4. PEMBATASAN MASALAH

Untuk memfokuskan tujuan kegiatan penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dibuat beberapa batasan permasalahan, seperti uraian berikut :

1. Sampel dalam penelitian ini diambil dari kalangan konsumen Lebons Computer.
2. Penelitian dibatasi pada *PC* kelas *Mainstream*, yaitu kelas dari produk *PC* yang berada pada kelas menengah di dalam lingkup teknologi yang setingkat, yaitu di antara kelas *Low-end* dan *High-end*. Dengan harga penawaran yang relatif terjangkau dalam fasilitas dan kecepatan kinerja yang cukup memuaskan.
3. Perhitungan tingkat preferensi konsumen terhadap atribut tersebut dilakukan dengan menggunakan *syntax* pada *software SPSS 13.0*.
4. Penelitian tidak sampai pada penerapan produk, namun hanya berupa usulan produk, yaitu kombinasi atribut *PC* yang paling dominan berdasarkan hasil penelitian.

## 1.5. METODE PENELITIAN

Untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan permasalahan yang ada, perlu adanya observasi atau pengamatan, yang bertujuan untuk memperoleh data-data atau fakta dan gagasan yang sesuai dengan kondisi yang ada serta mendukung penyelesaian masalah. Metode penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data dan informasi :

1. *Studi Pustaka (Library Research)*, peneliti melakukan apa yang disebut dengan kajian pustaka, yaitu mempelajari buku-buku referensi dan hasil penelitian sejenis sebelumnya yang pernah dilakukan oleh orang lain, untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang bersangkutan dengan pokok pembahasan, disamping pencarian data dan teori melalui internet.
2. *Studi Lapangan (Field Research)*, melakukan pengamatan langsung di Lebons Computer dan tempat-tempat terkait untuk mengumpulkan informasi dan data-data yang diperlukan sesuai dengan topik permasalahan yang ada.

## 1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Penyusunan tugas akhir ini dilakukan secara sistematis yang dibagi kedalam 6 bab, yaitu :

### **Bab I : Pendahuluan**

Pembahasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, pembatasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

## **Bab II : Landasan Teori**

Penjabaran teori umum dan khusus yang melandasi pelaksanaan penelitian, bertujuan untuk menunjukkan sejumlah konsep, teori, data, temuan-temuan yang bersangkutan dengan masalah penelitian, sehingga masalah yang diteliti menjadi lebih jelas dimana “tempat duduknya” didalam kerangka khasanah pengetahuan atau kepustakaan yang ada.

## **Bab III : Metodologi Penelitian**

Pembahasan mengenai uraian tahap-tahap pemecahan masalah dan kerangka pemecahan masalah yang digambarkan secara visual dalam bentuk *flowchart*.

## **Bab IV : Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini, data dikumpulkan sesuai dengan sumber, metode dan instrumen pengumpulan data. Setelah data dikumpulkan, selanjutnya perlu diikuti kegiatan pengolahan data (*data processing*). Data-data tersebut diolah dengan dasar teori yang ada, sehingga diperoleh suatu pemecahan dari masalah, sesuai dengan yang telah dirumuskan.

## **Bab V : Analisis dan Pembahasan**

Setelah data selesai diolah maka dilakukan analisis dan pembahasan dari hasil olahan data dan menjawab semua permasalahan sesuai pembatasan masalah pada bab sebelumnya.

## **Bab VI : Kesimpulan dan Saran**

Penjabaran mengenai apa yang dapat disimpulkan dari hasil penelitian, dan apa yang dapat disarankan atas dasar hasil penelitian, termasuk saran tentang masalah-masalah baru yang perlu diteliti lebih lanjut.