

**PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP LAYANAN VIP DI WARNET
OMEGA GAMECENTER DENGAN ANALISIS KONJOIN**

SKRIPSI



Oleh :

**DIMAS RIZQI DERMAWAN
NIM : 170301057**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
TAHUN 2022**

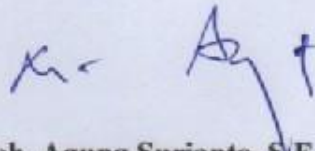
SKRIPSI

**PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP LAYANAN VIP DI WARNET
OMEGA GAMECENTER DENGAN ANALISIS KONJOIN**

Oleh :
DIMAS RIZQI DERMAWAN NIM : 170301057

Telah dipertahankan didepan Penguji pada tanggal : 02 Januari 2023

Pembimbing I



(Dr. Moh. Agung Surianto, S.E., M.S.M, CSRS)
NIP. 197712272005011001

Penguji 1



(Dr. Rahmat Agus Santoso, S.E., M.M)
NIP. 03110706141

Penguji 2



(Maulidyah Amalina Rizqi, S.E., M.M)
NIP. 03111504181

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Tumirin, S.E., M.Si
NIP. 03210504117

Ketua Program Studi Manajemen



(Maulidyah Amalina Rizqi, S.E., M.M)
NIP. 03111504181

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dimas Rizqi Dermawan
NIM : 170301057
Jurusan : Manajcmcn
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa :

1. Tugas akhir dengan judul "Preferensi Konsumen Terhadap Layanan VIP Di Warnet Omega Game Center Dengan Analisis Konjoin" adalah hasil karya saya dan dalam naskah saya tidak terdapat karya ilmiah yang ditulis atau diterbitkan orang lain, baik sebagian atau keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia **TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN** dan **GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN**, serta diproses dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir dari penelitian yang saya lakukan dapat dijadikan sebagai sumber pustaka.

Gresik, 23 Februari 2023

Yang menyatakan,



Dimas Rizqi Dermawan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Gresik, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dimas Rizqi Dermawan
NIM : 170301057
Email : dimas.rizqi.d@gmail.com
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis karya : Tugas Akhir
Lainnya* :

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Gresik Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP LAYANAN VIP DI WARNET OMEGA GAMECENTER DENGAN ANALISIS KONJOIN** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Gresik berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

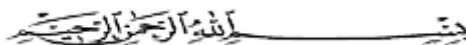
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Gresik
Pada tanggal: 06 Juni 2023
Yang menyatakan


(Dimas Rizqi Dermawan)

*) Karya Ilmiah: Tugas Akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan karya spesialis

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP LAYANAN VIP DI WARNET OMEGA GAMECENTER DENGAN ANALISIS KONJOIN*. Skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.

Dengan tersusunnya skripsi ini penulis berharap kepada Bapak atau Ibu Pembimbing berkenan meluangkan waktu untuk membina dan membimbing pembuatan skripsi. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Tumirin, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Maulidyah Amalina Rizqi, S.E., M.M. selaku Ka. Prodi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik dan juga Penguji Kedua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama duduk dibangku kuliah dan dalam penulisan skripsi.
3. Dr. Moh. Agung Surianto, SE., M.SM. selaku pembimbing Dosen Pembimbing yang dengan telaten dan sungguh-sungguh dalam membimbing dan memberikan arahan dalam pembuatan skripsi.
4. Dr. Rahmat Agus Santoso, SE., MM selaku Penguji Pertama yang telah memberikan masukan dan pengarahan guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.
5. Kedua Orang Tua penulis, yang selalu memberikan kasih sayang, doa,

nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.

6. Istri Tercinta yang selalu mendoakan, memotivasi, dan memberi semangat tanpa henti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kesan Selama kurang lebih 6 tahun saya belajar di Universitas Muhammadiyah Gresik ini, saya mendapatkan ilmu dan pengalaman berharga. Dibantu dengan dukungan serta bimbingan para dosen yang baik dan juga profesional dalam membantu saya berhasil melalui perkuliahan dengan baik sehingga saya bisa lulus dengan nilai yang memuaskan. Pesan Kepada Universitas dan para dosen yang telah membimbing saya, semoga kebaikan dan amal yang telah diberikan dan dicurahkan kepada mahasiswanya menjadi ladang pahala di kemudian hari.

Peneliti menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Penulis juga menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Sehubungan dengan hal itu kiranya tidak ada kata yang pantas diucapkan kecuali ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, dengan iringan do'a semoga bantuan mereka menjadi amal sholeh dan mendapat ridho dari Allah SWT.

Amin. Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Gresik, 27 Desember 2022

Peneliti

Abstract

Today's internet, which is increasingly accessible, of course, can make a major contribution so that they can change lifestyles or patterns of social, cultural, business, economic, and educational interactions. Various information can be accessed via the Internet and related activities. One of them is playing *Game Online*. Departing from this understanding, it is interesting to conduct research on consumer preferences for VIP service attributes by using conjoint analysis, so this study aims to obtain a combination of VIP service attributes that are consumer preferences and to obtain the most important VIP service attributes for consumers. In this study the research method approach uses descriptive quantitative research methods. The results of the calculation of the Slovin formula, it is known that the number of samples in this study is 100 respondents. The technique used is *Non-Probability Sampling* by method *Convenience sampling*. The data analysis technique used in this study is multiple analysis techniques and also conjoint analysis techniques. In this study, the most preferred attribute combination by respondents was *Processor AMD Ryzen 5 2600, Graphic Card NVidia GTX 1070 8GB* with *Monitor 27 Inch 144 Hz* and Chairs *Gaming Medium Class*. The attribute that most influences consumer preference is the Chair attribute, with an importance value of 31.059% then the attribute *Graphic Card* 23.836% then attributes *Monitor* 22.569% and the last attribute *Processor* 22,536%. In order to be more accurate in knowing consumer preferences, the number of respondents in the next research can be increased and also in the next research, the researcher should increase the number of attributes and the number of stimuli or combinations.

Keyword: Preference, Consumer, Conjoint, Multivariate, VIP Service, Multiple Regression.

Abstrak

Hadirnya *internet* yang semakin mudah di akses, tentu dapat memberikan kontribusi yang besar hingga dapat mengubah gaya hidup atau pola interaksi sosial, budaya, bisnis, ekonomi, dan pendidikan. Berbagai informasi bisa diakses melalui *Internet* dan aktivitas terkait *internet* salah satunya adalah bermain *Game Online*. Berangkat dari pemahaman tersebut, maka menarik untuk dilakukan suatu penelitian mengenai preferensi konsumen pada atribut layanan VIP dengan menggunakan analisis konjoin, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan kombinasi atribut layanan VIP yang menjadi preferensi konsumen dan untuk mendapatkan atribut layanan VIP yang paling penting bagi konsumen. Dalam penelitian ini pendekatan metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Hasil perhitungan rumus Slovin, diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Teknik yang digunakan yaitu *Non-Probability Sampling* dengan metode *Convenience sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis berganda dan juga teknik analisis konjoin. Pada penelitian ini kombinasi atribut yang paling disukai oleh responden adalah *Processor AMD Ryzen 5 2600, Graphic Card NVidia GTX 1070 8GB* dengan *Monitor 27 Inch 144 Hz* dan Kursi *Gaming Medium Class*. Atribut yang paling memengaruhi preferensi konsumen adalah atribut Kursi, dengan nilai kepentingan sebesar 31,059% kemudian atribut *Graphic Card* 23,836% kemudian atribut *Monitor* 22,569% dan yang terakhir atribut *Processor* 22,536%. Agar dapat lebih akurat dalam mengetahui preferensi konsumen, maka jumlah responden pada penelitian berikutnya dapat diperbanyak dan juga pada penelitian berikutnya, sebaiknya peneliti memperbanyak jumlah atribut dan jumlah stimuli atau kombinasi.

Kata kunci: Preferensi, Konsumen, Konjoin, Multivariat, Layanan VIP, Regresi Berganda.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I: PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Analisis Konjoin / <i>Conjoint Analysis</i>	11
2.2.2. Preferensi Konsumen	17
2.2.3. Jasa	21
2.3. Hipotesis	28
2.4. Kerangka Pikir	29
BAB III: METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian	30
3.2. Lokasi Penelitian	30
3.3. Populasi dan Sampel	30
3.3.1. Populasi Penelitian	30
3.3.2. Sampel Penelitian	30
3.4. Jenis dan Sumber Data	32
3.5. Teknik Pengumpulan Data	32
3.6. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	33
3.7. Uji Instrumen	36

3.7.1. Uji Validitas	36
3.7.2. Uji Reliabilitas	36
3.8. Uji Asumsi Klasik	37
3.8.1. Uji Normalitas	37
3.8.2. Uji Multikolinieritas	38
3.8.3. Uji Heteroskedastisitas	38
3.9. Teknik Analisis Data	39
3.9.1. Teknik Analisis Berganda	39
3.9.2. Analisis Konjoin	40
BAB IV: HASIL PENELITIAN	
4.1. Gambaran Objek Penelitian	44
4.1.1. Profil Perusahaan	44
4.1.2. Visi Misi.....	45
4.1.2.1. Visi	45
4.1.2.2. Misi	46
4.1.3. Lokasi Penelitian.....	46
4.2. Deskripsi Data Penelitian.....	46
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pemicu Bermain Game.....	51
4.2.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Game.....	52
4.2.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Bermain Game	52
4.2.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Anggaran Bermain Game	53
4.3. Hasil Pengujian Instrumen	54
4.3.1. Uji Validitas	54
4.3.2. Uji Reliabilitas	55
4.4. Analisis Konjoin	55

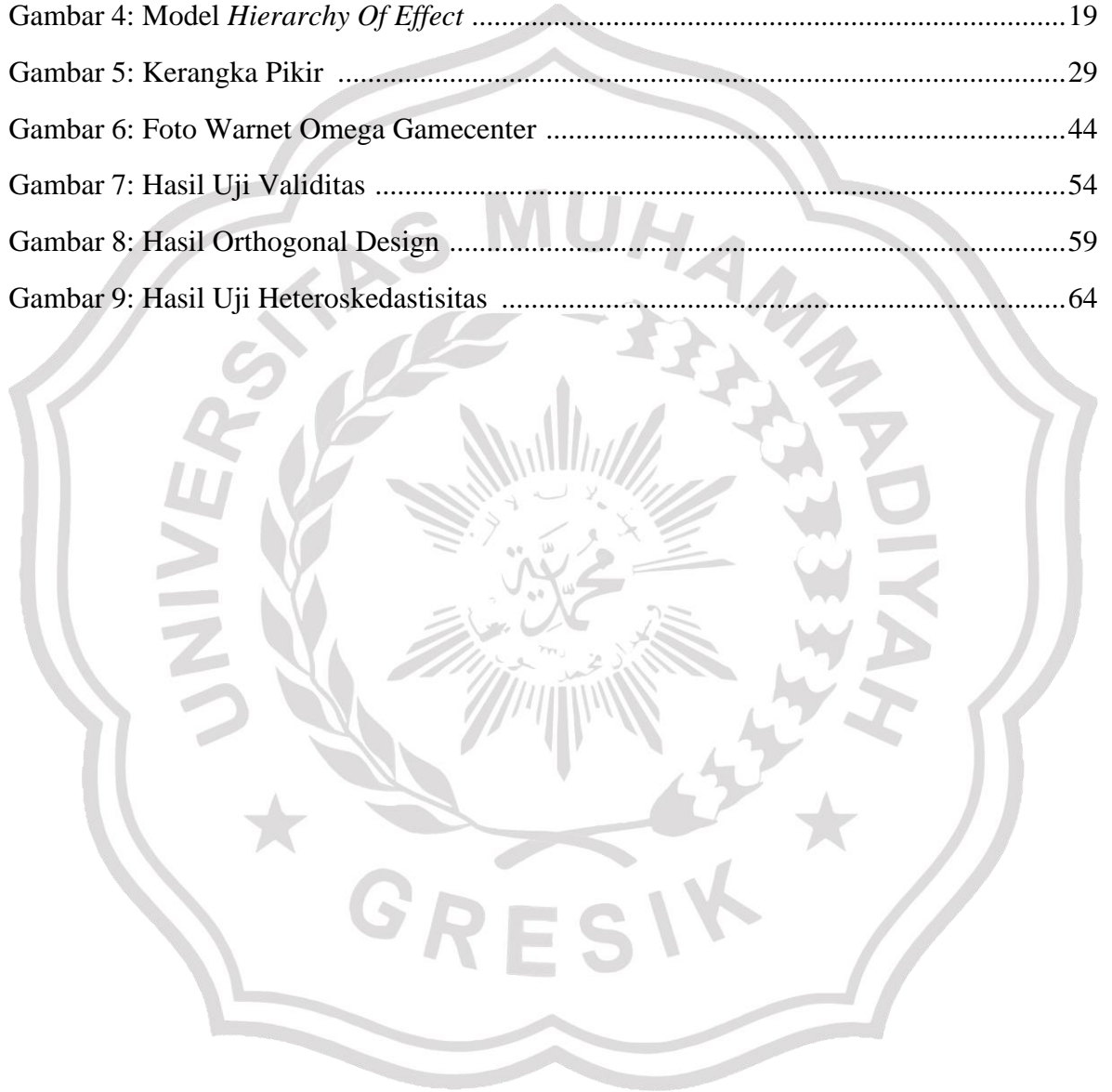
4.4.1. Menentukan Obyek Analisis Konjoin.....	55
A. Pemilihan Atribut	56
4.4.2. Mendesain Analisis Konjoin	57
4.4.3. Asumsi Analisis Konjoin	60
4.4.4. Mengestimasi Model Konjoin.....	61
A. Pengkodean Dengan Variabel Dummy	61
B. Uji Asumsi Klasik	62
1. Uji Normalitas	63
2. Uji Heteroskedasitas.....	63
3. Uji Multikolinieritas.....	64
C. Pengujian Model.....	65
1. Pengujian Anova	65
2. Analisis Linier Berganda dan Pengujian t Parsial.....	66
4.5. Hasil Analisis Konjoin	67
4.6. Pengukuran Korelasi	72
BAB V: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Keterbatasan dan Rekomendasi	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Atribut dan Level Atribut layanan VIP	40
Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pemicu Bermain Game.....	51
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Game	52
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Bermain Game.....	52
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Anggaran Bermain Game.....	53
Tabel 10. Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 12. Atribut dan Level Atribut layanan VIP.....	57
Tabel 13. Kombinasi antar level atribut (stimuli).....	58
Tabel 14. Kombinasi antar level setelah ada pengurangan kombinasi	60
Tabel 15. Variabel dummy.....	61
Tabel 16. Variabel dummy dan skor keseluruhan untuk stimuli	62
Tabel 17. Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 18. Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 19. Hasil Uji Anova	65
Tabel 20. Hasil Linier Berganda dan Uji t Parsial	66
Tabel 21. Hasil Analisis Konjoin	68
Tabel 22. Nilai Kegunaan dan Nilai Kepentingan Analisis Konjoin.....	69
Tabel 23. Hasil Uji Korelasi.....	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1: Data Lapangan APJII	1
Gambar 2: Hasil Survei Penetrasi Pengguna Internet 2021 - 2022	2
Gambar 3: Konten Internet Internet Yang Paling Sering Diakses	3
Gambar 4: Model <i>Hierarchy Of Effect</i>	19
Gambar 5: Kerangka Pikir	29
Gambar 6: Foto Warnet Omega Gamecenter	44
Gambar 7: Hasil Uji Validitas	54
Gambar 8: Hasil Orthogonal Design	59
Gambar 9: Hasil Uji Heteroskedastisitas	64



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	78
Lampiran 2. Jawaban Kuisisioner	86
Lampiran 3. Jumlah Skor Setiap Stimuli	89
Lampiran 4. Hasil SPSS	90

