

ABSTRAK

“STUDI KOMPARATIF LAYANAN SITUS BERITA *ONLINE* BERDASARKAN PREFERENSI KONSUMEN MAHASISWA INSTITUT MANAJEMEN TELKOM PADA TAHUN 2011”

(Objek Studi: Detikcom, Kompas.com, Okezone.com, dan Vivanews.com)

Kemajuan internet menjadi akselerasi dalam perkembangan berbagai aspek. Salah satu pengaruh dari internet adalah munculnya layanan situs berita *online*. Pada tahun 1998, muncul Detikcom dan Kompas.com sebagai pionir jurnalisme *online*. Kemudian di tahun 2007 dan 2008 muncul Okezone.com dan Vivanews.com yang membuat persaingan layanan situs berita *online* di Indonesia semakin kompetitif. Keempat layanan situs berita *online* tersebut membuat peta industri situs berita *online* berubah. Dalam memilih layanan situs berita *online*, pengakses menemukan kesulitan dalam melakukan perbandingan sehingga layanan situs berita *online* harus memiliki preferensi.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi *E-service* yaitu *ease of use*, *system availability*, *reliability*, *responsiveness*, dan *trust*. Selain itu, dimensi atau atribut yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *E-qual* yang terdiri dari *accessibility*, *navigation*, *design and presentation*, *content and purpose*, *interactivity*, *customization*, and *personalization*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi preferensi pengakses dalam memilih layanan situs berita *online* berdasarkan atribut-atribut *e-service* dan *e-qual*, peta posisi persaingan keempat layanan situs berita *online*, serta strategi *positioning* yang dapat dilakukan keempat layanan tersebut dalam menghadapi persaingan.

Metode yang digunakan adalah eksploratori. Analisis dilakukan melalui dua tahap penelitian. Tahap pertama menggunakan analisis faktor dengan tujuan untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi preferensi pengakses dalam memilih layanan situs berita *online* dengan jumlah responden sebanyak 150 orang. Kemudian *Multidimensional Scalling* untuk memetakan peta posisi persaingan dengan jumlah responden sebanyak 150 orang dengan teknik pengambilan sampel secara *convenience with modified sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian, faktor yang menjadi preferensi konsumen dalam memilih layanan situs berita *online* adalah *trust*, *access*, *website design*, *accuracy*, *communication*, dan *interaction*. Untuk posisi peta, Detikcom diposisikan yang menempati peringkat pertama untuk semua faktor. Kompas.com diposisikan sebagai layanan situs berita *online* yang memiliki *accuracy* yang paling baik. Vivanews.com diposisikan sebagai layanan situs berita *online* dengan *website design* yang baik setelah Detikcom. Sedangkan posisi Okezone.com untuk semua atribut menempati posisi terakhir.

Layanan situs berita *online* harus mempunyai *uniqueness* atau ciri khas agar mampu bersaing dalam persaingan yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: Preferensi Konsumen, Layanan Situs Berita *Online*, *E-Service*, *E-Qual*, Analisis Faktor, MDS.