

**ANALISIS PENGELOMPOKAN KARAKTERISTIK KONSUMEN
PENGGUNA WARNET DENGAN METODE *WARD'S*
(Studi Kasus:Warnet Turbo Net)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Jurusan Statistika



**Harianto Palanu
14611029**

**PROGRAM STUDI STATISTISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

TUGAS AKHIR

Judul : Analisis Pengelompokan Karakteristik Konsumen
Pengguna Warnet dengan metode *Ward's* (Studi
Kasus: Warnet Turbo)

Nama Mahasiswa : Harianto Palanu

Nomor Mahasiswa : 14611029

TUGAS AKHIR INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI UNTUK
DIUJIKAN

Yogyakarta, Februari 2017

Pembimbing



Dr. techn. Rohmatul Fajriyah, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGELOMPOKAN KARAKTERISTIK KONSUMEN PENGGUNA WARNET DENGAN METODE *WARD'S* (Studi Kasus: Warnet Turbo Net)

Nama Mahasiswa : Harianto Palanu

Nomor Mahasiswa : 14 6 11 029

TUGAS AKHIR INI TELAH DIUJIKAN
PADA TANGGAL 20 FEBRUARI 2017

Nama Penguji

Tanda Tangan

1. Ir. Ali Parkhan , M.T.
2. Edy Widodo, S.Si., M.Si.
3. DR.techn.Rohmatul Fajriyah, M.Si

.....
.....
.....

Mengetahui,

Dekan Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam



Drs. Aliwar, M.Sc., Ph.D.

HALAMAN PERSEMBAHAN

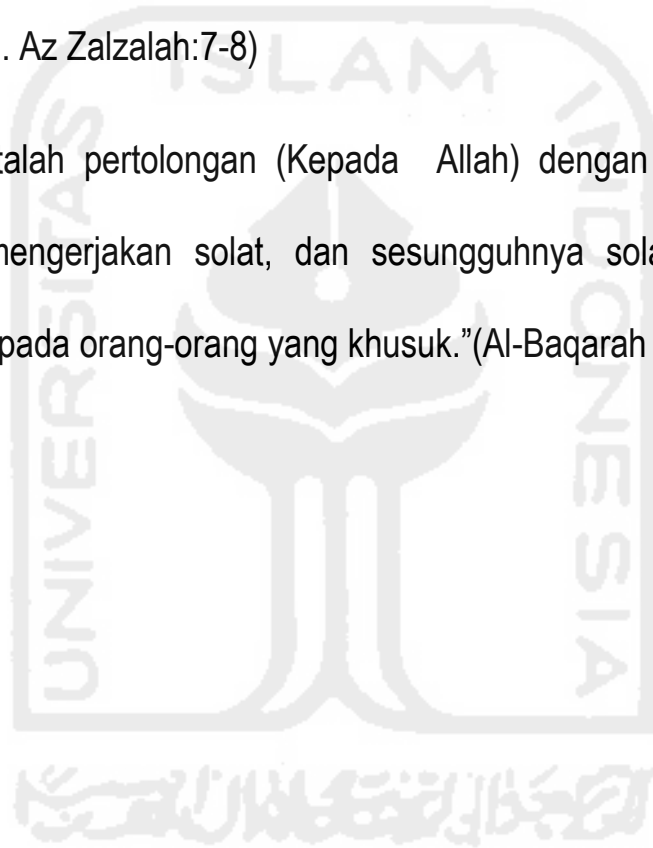
Alhamdulillahirrabbi'l'alamin suatu amanah dan kepercayaan untuk mampu menyelesaikan tugas akhir ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang disayang:

- ❖ *Mama dan Bapak ini persembahkan terbaik kedua saya yang telah penulis berikan, walaupun masih sangat sederhana semoga bias menjadi hadiah terindah.*
- ❖ *Adik-adik tercinta Dila, Pati dan Nonong, hadiah sederhana ini untuk kalian*
- ❖ *Keluarga Operator Warnet Turbo terima kasih sudah berfikir bergerak bersama.*
- ❖ *Keluarga asrama Buton menjadi penyemangat untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.*

HALAMAN MOTTO

“Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barang siapa mengerjakan kejahatan sebesar dzarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula.” (QS. Az Zalzalah:7-8)

“Dan mintalah pertolongan (Kepada Allah) dengan jalan sabar dan dengan mengerjakan solat, dan sesungguhnya solat amatlah berat kecuali kepada orang-orang yang khusuk.”(Al-Baqarah : 45)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan baik, shalawat serta salam juga penulis haturkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW beserta anak dan keturunannya dan pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman.

Tugas akhir ini dilaksanakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih banyak memiliki kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan meski segenap pengetahuan dan kemampuan telah penulis curahkan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak akan penulis terima dengan senang dan berbangga hati.

Pada kesempatan ini pula, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Allwar, M.Sc., Ph.D. Sebagai dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Bapak Dr. RB Fajriya Hakim M.Si. Sebagai Ketua Program Studi Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia

3. Ibu Dr.techn.Rohmatul Fajriyah, M.Si selaku dosen pembimbing, terimakasih atas pengarahan dan ilmu pengetahuan yang diberikan penulis
4. Seluruh dosen Jurusan Statistika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, yang telah memberikan pengetahuan statistik.
5. Orang tua serta keluarga besar penulis yang tiada habisnya memberikan doa, kasih sayang, nasehat, dan dukungannya.
6. Teman-teman seperjuangan alih jalur Jus Prasetya, Nurhumaerah, Wiwi Andrianti, Sarniawan Salahuddin, dan Ade Irma Suryani, atas bantuannya selama menempuh studi di Yogyakarta.
7. Teman-teman karyawan Warnet Turbo, Mas Budi, Pa Toyo, Deni, Galang dan Mba Wulan yang telah banyak membantu meneliti di Warnet.
8. Teman-teman Statistika UII atas waktu untuk berbagi ilmu, pengalaman dan persahabatan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan hingga selesainya Tugas Akhir ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PERNYATAAN.....	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Pengertian Jasa	8
2.3 Pengertian Perilaku Konsumen	8
2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	9
2.5 Pengertian Warnet	10
2.6 Warnet Turbo. Net.....	11
BAB III LANDASAN TEORI.....	13
3.1 Statistika Deskriptif	13
3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	13
3.3 Analisis Klaster (Kelompok).....	15

BAB IV METODE PENELITIAN	27
4.1 Populasi dan Sampel.....	27
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian	27
4.3 Variabel Penelitian Dan Devinisi Operasional Variabel	27
4.4 Teknik Penarikan Sampel.....	30
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
4.6 Pengumpulan Data.....	30
4.7 Metode Analisis Data	31
4.8 Diagram Alir Penelitian.....	32
 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	 33
5.1 Deskripsi.....	33
5.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	36
5.3 Analisis Hasil.....	37
5.4 Pembahasan	46
 BAB VI PENUTUP	 49
6.1. Kesimpulan.....	49
6.2. Saran	50
 DAFTAR PUSTAKA	 51
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Jenis Paket Murah Layanan Warnet Turbo	3
4.1	Devinisi Operasional variabel Untuk jenis variabel Alasan menggunakan Warnet	29
5.1	Hasil <i>Outlier</i> Menggunakan SPSS	37
5.2	Nilai Keofesien <i>Agglomerasi</i>	39
5.3	Hasil Klaster Responden	40
5.4	Pengelompokan Identitas Responden	41
5.5	Hasil Pengelompokan Jenis Jasa Layanan Warnet Turbo	42
5.6	Pengelompokan Alasan Menggunakan Warnet	43
5.7	Hasil Uji <i>Mann Whitney</i>	44

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
3.1	Diagram Tahap Analisis Klaster	17
3.2	Klasifikasi Prosedur Pengklasteran	22
4.1	Diagram Alir Langkah-langkah Penelitian	31
5.1	Jenis Kelamin Responden	33
5.2	Kategori Umur Responden	34
5.3	Pendidikan Terakhir	34
5.4	Kategori Jenis Pekerjaan Responden	35
5.5	Kategori responden berdasarkan daerah asal	35
5.6	Dendogram dengan metode <i>Ward's</i>	39
5.7	Gabar Tampilan Dekstop Warnet Turbo	47

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuisisioner Penelitian	53
2	Data Uji Validitas Dan Reliabilitas	55
3	Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS	56
4	Hasil Analisis Reliabilitas Menggunakan SPSS	57
5	Hasil Wawancara terhadap 101 Responden	58
6	Tabel Hasil Standarisasi Data	61
7	Matriks Korelasi Hasil Uji Multikolinearitas	66
8	Tabel Nilai <i>Agglomeratif Scedule</i>	69
9	Gambar Dendogram Metode <i>Ward's</i>	72
10	Tabel Anggota Klaster	73
11	Tabel Nilai VIF	74
12	Tabel Matriks Jarak	75

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang sebelumnya pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Maret 2017



Penulis

Harianto Palanu

INTISARI

Oleh : Harianto Palanu
Program Studi Statistika
Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan alam
Universitas Islam Indonesia

Penelitian ini dilakukan di Warnet Turbo Kabupaten Sleman Provinsi DIY Yogyakarta dengan tujuan mengetahui pengelompokan pengguna jasa warnet dan melihat karakteristik pengguna jasa warnet. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari penyebaran kuisioner pelanggan warnet Turbo dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kluster hierarki dengan metode *Ward's* menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS. Berdasarkan hasil analisis diperoleh 2 kelompok karakteristik responden. Kelompok pertama mayoritas responden berumur 17-25 tahun dengan daerah asal asli Yogyakarta dengan tingkat pendidikan Sekolah menengah atas atau sederajat, dengan rata-rata pengeluaran perhari sebesar Rp. 31.000,-.sedangkan pada kelompok 2 sebagian besar responden berasal dari luar daerah dengan pengeluaran perhari sebesar Rp 47,000,- dengan status pekerjaan mayoritas Mahasiswa.

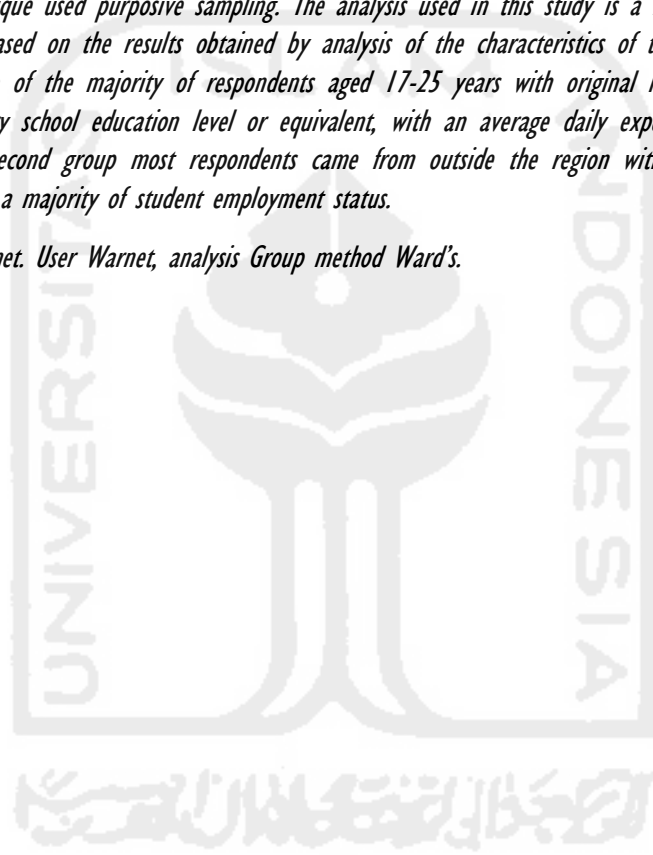
Kata Kunci :, Warnet, Pengguna Warnet, Analisis Kelompok, Metode *Ward's*.

ABSTRACT

By: Harianto Palanu
Statistics Studies Program
Faculty of Mathematics and Natural Sciences
Indonesian Islamic University

This research was conducted at figuring Turbo Yogyakarta Sleman Yogyakarta Province with the aim of knowing the user grouping service warnet and look at the characteristics of the service warnet. The data used in this study are primary data obtained directly from the questionnaires Turbo warnet customers with the sampling technique used purposive sampling. The analysis used in this study is a hierarchical cluster analysis with Ward's Based on the results obtained by analysis of the characteristics of two groups of respondents. The first group of the majority of respondents aged 17-25 years with original homelands Yogyakarta with upper secondary school education level or equivalent, with an average daily expenditure of Rp. 31.000, -. Whereas the second group most respondents came from outside the region with daily expenditure of Rp 47,000, - with a majority of student employment status.

Keywords: Warnet. User Warnet, analysis Group method Ward's.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap masyarakat dalam kehidupannya pasti mengalami perubahan-perubahan walaupun ruang lingkup perubahan tersebut tidak terlalu luas. Perubahan-perubahan yang terjadi dimasyarakat dapat berupa nilai-nilai sosial, norma sosial, pola-pola perilaku organisasi, susunan lembaga kemasyarakatan, lapisan-lapisan dalam masyarakat, kekuasaan dan wewenang, interaksi sosial dan lain sebagainya. Dimasyarakat kebutuhan maupun kepentingan masyarakat senantiasa berkembang terus, maka diperlukan perubahan agar kebutuhan dan kepentingan dapat dipenuhi.

Diera globalisasi dimana kegiatan-kegiatan dengan proses yang dilakukan melampaui batas-batas kebangsaan dan negara, internet menampilkan peran yang sangat signifikan dimana sudah menjadi salah satu kebutuhan manusia dalam menjalani aktifitasnya. Begitu banyak aktifitas pula yang dihasilkan dari aktifitas internet itu sendiri.

Berbagai macam aktifitas yang didukung dengan kemudahan yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yang ada dalam dunia internet tersebut, serta didukung dengan teknologi yang berkembang karenanya baik dalam bidang pendidikan, ekonomi politik, sosial, budaya dan lain-lain yang tentunya lebih canggih dan mudah di peroleh. Peristiwa-peristiwa yang terjadi baik didalam maupun diluar negeri dengan mudahnya dapat diketahui dengan internet.

Media yang memadai yang mendukung berbagai kalangan untuk mengakses internet dengan tujuan berbagai kepentingan karena begitu pesatnya kebutuhan akan internet tersebut sangat diperlukan. Salah satu alat yang mendukung ada internet yang berupa komputer yang mana salah satu bahan agar dapat mengakses internet.