



**ANALISIS PREFERENSI PENGGUNA DALAM PERILAKU  
BERLANGGANAN APLIKASI *CISCO WEBEX*  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Pertukaran Pelajar Universitas Pakuan)**

Skripsi

Dibuat oleh:

Leni Silviani

021118335

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
Juli 2023**



**ANALISIS PREFERENSI PENGGUNA DALAM PERILAKU  
BERLANGGANAN APLIKASI *CISCO WEBEX*  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Pertukaran Pelajar  
Universitas Pakuan)**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA)



Ketua Program Studi Manajemen  
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA)



## LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SIDANG SKRIPSI

Kami selaku ketua komisi dan anggota komisi telah melakukan bimbingan skripsi mulai tanggal 24, Februari 2023 dan berakhir tanggal 10, Juli 2023 Dengan ini menyatakan bahwa.

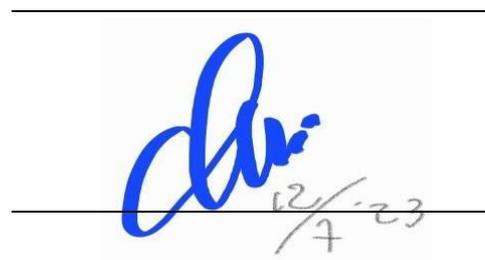
Nama : Leni Silviani  
Npm : 021118335  
Program Studi : Manajemen  
Mata kuliah : Manajemen Pemasaran  
Ketua Komisi : Fredi Andria, STp., MM  
Anggota Komisi : Doni Wihartika, S.Pi., M.M.  
Judul Skripsi : ANALISIS PREFERENSI PENGGUNA DALAM PERILAKU BERLANGGANAN APLIKASI *CISCO WEBEX* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Pertukaran Pelajar Universitas Pakuan)

Menyetujui bahwa nama tersebut di atas dapat disertakan mengikuti ujian sidang skripsi yang dilaksanakan oleh pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Disetujui,

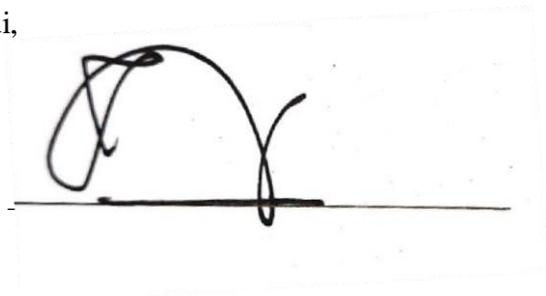
Ketua Komisi Pembimbing  
(Fredi Andria, STp., MM)

Anggota Komisi Pembimbing  
(Doni Wihartika, S.Pi., M.M)



Diketahui,

Ketua Program Studi  
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA.)



**ANALISIS PREFERENSI PENGGUNA DALAM PERILAKU  
BERLANGGANAN APLIKASI *CISCO WEBEX*  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Pertukaran Pelajar  
Universitas Pakuan)**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus

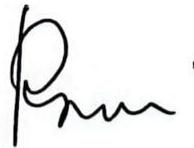
Pada hari : Senin, 24 Juli 2023

Leni Silviani

021118335

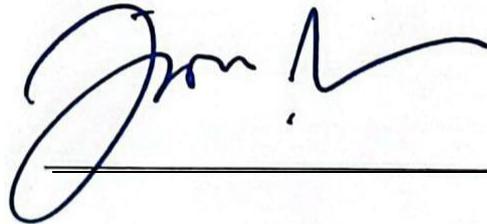
Menyetujui,

Ketua Penguji Sidang  
(Dr. Sri Hidajati Ramdani, SE., MM)



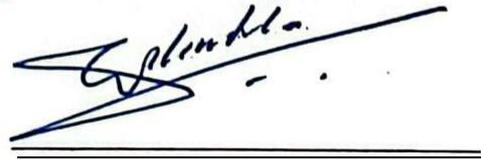
---

Ketua Komisi Pembimbing  
(Fredri Andria, STp., MM)



---

Anggota Komisi Pembimbing  
(Doni Wihartika, S.Pi., M.M)



---

## LEMBAR PERNYATAAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Leni Silviani

NPM 021118335

Judul Skripsi : ANALISIS PREFERENSI PENGGUNA DALAM PERILAKU BERLANGGANAN APLIKASI *CISCO WEBEX* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Pertukaran Pelajar Universitas Pakuan)

Dengan ini saya menyatakan bahwa Paten dan Hak Cipta dari produk skripsi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan Paten, Hak Cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan..

Bogor, Juli 2023



Leni Silviani  
021118335

**© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, tahun  
2023**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-undang**

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.*

*Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.*

## ABSTRAK

Leni Silviani. 021118335. Analisis Preferensi Pengguna Dalam Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Pertukaran Pelajar Universitas Pakuan). Di bawah bimbingan : FREDI ANDRIA dan DONI WIHARTIKA. 2023. Perkembangan teknologi pada zaman sekarang berkembang sangat pesat. Era globalisasi saat ini telah menjadi pengaruh besar terhadap proses digitalisasi di seluruh dunia. Fenomena tersebut merupakan dampak dari revolusi industri ke empat atau bisa disebut Industri 4.0. Pada masa sekarang ini dunia sedang dihadapkan dengan fenomena yang berkaitan dengan masalah kesehatan yaitu corona virus atau Covid-19. Pandemi Covid-19 ini menimbulkan perubahan komunikasi yang signifikan, yang biasanya bertatap muka secara langsung, sekarang dilakukan secara *online* untuk mengurangi kontak fisik, tentunya memerlukan media. Berbagai aplikasi digunakan sebagai media kegiatan belajar mengajar, rapat dan banyak lagi lainnya. Terdapat berbagai aplikasi yang digunakan salah satunya yaitu *Cisco Webex*, *Zoom*, *Google meet* dan lainnya. *Cisco Webex* merupakan salah satu aplikasi panggilan video yang memiliki jumlah pengguna paling sedikit. Berdasarkan hal tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Preferensi pengguna dalam perilaku berlangganan aplikasi *Cisco Webex*. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif eksploratif, dengan metode penelitian kualitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan mahasiswa pertukaran pelajar Malaysia sebanyak 10 orang mahasiswa. Sampel dihitung dengan cara penarikan sampel tidak berpeluang (*non probability sampling*) dengan metode *purposive sampling*, yaitu dengan sengaja menentukan memilih responden yang akan diteliti. Data pada penelitian ini dihimpun menggunakan wawancara. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa preferensi pengguna *Cisco Webex* pada mahasiswa pertukaran pelajar Malaysia fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan yaitu 10 atau 100% responden di pengaruhi oleh faktor lingkungan sehingga menggunakan *Cisco Webex*, dikarenakan di lingkungan Universitas pakuan tidak menggunakan *Cisco Webex* maka mereka tidak bersedia berlangganan.

*Kata kunci: Preferensi konsumen, perilaku berlangganan, Cisco Webex.*

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Preferensi Pengguna Dalam Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Pertukaran Pelajar Universitas Pakuan)” dengan baik dan tepat waktunya. Salawat serta salam semoga selalu terlimpah curahkan kepada baginda kita tercinta yaitu Nabi Muhammad SAW. Dalam penulisan Skripsi ini penulis berusaha semaksimal mungkin untuk dapat mencapai hasil yang baik sehingga mudah dipahami dan dapat dimengerti oleh pembaca dengan apa yang disajikan dalam penulisan skripsi ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, dukungan, serta semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya tercinta Bapak Jhoni dan Ibu Nursih yang senantiasa selalu memberikan doa, kasih sayang dan dukungannya baik moral maupun materil sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Fredi Andria, S.Tp., M.M. Selaku ketua komisi pembimbing yang telah memberikan nasihat, petunjuk, arahan dan sabar dengan saya selama bimbingan berlangsung pada penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Doni Wihartika, S.Pi., M.M Selaku anggota komisi pembimbing pada skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. rer. pol. Ir. H. Didik Notosudjono, M.Sc. Selaku rektor Universitas Pakuan.
5. Bapak Dr. Hendro Sasongko, AK., MM., CA. Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
6. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM, CA. Selaku ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
7. Ibu Dr. Retno Martanti Endah Lestari, S.E, M.Si., CMA., CAPM, Selaku wakil dekan bidang akademik dan kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
8. Ibu Enok Rusmanah, S.E., M.Acc Selaku wakil dekan bidang administrasi dan keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
9. Kepada *Someone* yang telah memberikan semangat, dukungan menyusun skripsi ini dan selalu disusahkan selama proses menuju sidang.
10. Teman-teman seperjuangan manajemen yang telah mendoakan dan membantu.
11. Semua pihak yang terlibat yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas semua dukungannya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada teman-teman seperbimbingan yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman kelas H Manajemen 2018 yang telah memberikan ilmu dan pengalaman serta menemani keramaian di kelas dalam keadaan suka maupun duka.

Terlepas dari itu semua, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam Skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasa. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritikan maupun saran yang membangun agar penulis dapat memperbaiki Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat diterima dengan baik dan dapat bermanfaat, serta menjadi inspirasi bagi para pembaca.

Universitas Pakuan  
Penulis

Leni Silviani

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN &amp; PERNYATAAN TELAH DISIDANGKAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR HAK CIPTA .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>xv</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Masalah.....	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Praktis .....	8
1.4.2 Kegunaan Akademis/Teoritik .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.2 Fungsi Manajemen Pemasaran .....	10
2.1.3 Tujuan Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.4 Bauran Pemasaran 7P.....	11
2.2 Ruang lingkup Preferensi Pengguna .....	14
2.2.1 Pengertian Preferensi Pengguna.....	14
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi Preferensi Pengguna.....	15

2.2.3 Indikator dari Preferensi Pengguna .....	15
2.3 Ruang lingkup Perilaku Berlangganan .....	17
2.3.1 Pengertian Perilaku Berlangganan .....	17
2.3.2 Indikator Perilaku Berlangganan.....	17
2.4 Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran.....	19
2.4.1 Penelitian Terdahulu .....	19
2.4.2 Kerangka Berfikir .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Objek, unit dan Lokasi Penelitian .....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	24
3.4 Operasionalisasi Variabel .....	25
3.5 Metode Penarikan Sampel .....	25
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.7 Metode Analisis Data.....	26
3.7.1 Analisis Model Miles dan Huberman.....	26
3.7.2 Uji Kredibilitas .....	27
3.7.3 NVivo.....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1. Karakteristik Responden.....	31
4.2 Analisis Data.....	32
4.2.1 Data Display (Penyajian Data).....	34
4.2.2 Verifikasion .....	36
4.2.2.1. Perpanjangan Pengamatan.....	39
4.2.2.2 Meningkatkan Ketekunan.....	44
4.2.2.3 Analisi kasus Negarif .....	45
4.2.2.4 Member Check.....	45
4.3 Pembahasan .....	<b>46</b>
4.3.1 Penggunaan Aplikasi <i>Cisco Webex Meeting</i> Pada KBM.....	46
4.3.2 Preferensi Pengguna <i>Cisco Webex Meeting</i> .....	47
4.3.3 Perilaku Berlangganan Aplikasi <i>Cisco Webex</i> .....	51
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran .....	58

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbedaan fitur aplikasi <i>Cisco Webex</i> versi gratis dan berbayar.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel.....	25
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden.....	35
Tabel 4. 2 Uji Kredibilitas .....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data pengguna Internet 2022.....	1
Gambar 1. 2 Data pengguna aplikasi <i>video conference</i> .....	2
Gambar 1. 3 Logo <i>Cisco Webex Meeting</i> .....	4
Gambar 1. 4 Kegiatan <i>Video Conference Cisco Webex meeting</i> .....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3. 1 Aktivitas dalam analisis data .....	26
Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia.....	32
Gambar 4. 3 Display Data Pertanyaan Uji Kredibilitas.....	34
Gambar 4. 4 Display Data Pertanyaan keamanan ketika menggunakan aplikasi dan kebocoran data.....	96

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2 Dokumentasi .....	66
Lampiran 3 Hasil Wawancara.....	68
Lampiran 4. 1 Data Display (Penyajian Data).....	92
Lampiran 4. 2a Proses kegiatan menggunakan <i>Cisco Webex</i> .....	92
Lampiran 4. 2b Pengaturan pada aplikasi.....	92
Lampiran 4. 3 Harga Produk .....	93
Lampiran 4. 4 Kemudahan dalam mengakses produk .....	94
Lampiran 4. 5 Keamanan dalam berbelanja .....	94
Lampiran 4. 6a <i>Update software</i> .....	95
Lampiran 4. 6b Kritik dan saran untuk <i>Cisco Webex</i> .....	94
Lampiran 4. 7 Kepuasan dan ketidak puasan pelanggan.....	96
Lampiran 4. 8a Keluhan ketika menggunakan <i>Cisco Webex</i> .....	96
Lampiran 4. 8b Adakah gangguan ketika menggunakan <i>Cisco Webex</i> .....	96
Lampiran 4. 9a Berlangganan atau tidak aplikasi <i>Cisco Webex</i> .....	97
Lampiran 4. 9b Tanggapan konsumen jika terdapat masalah pada <i>Cisco Webex</i> .....	97

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia adalah salah satu negara berkembang di dunia. Perkembangan teknologi pada zaman sekarang berkembang sangat pesat. Era globalisasi saat ini telah menjadi pengaruh besar terhadap proses digitalisasi di seluruh dunia, dalam hal ini digitalisasi tidak dapat dikendalikan siapapun. Fenomena tersebut merupakan dampak dari revolusi industri ke empat atau bisa disebut Industri 4.0. Model baru kini telah berkembang dengan sangat pesat karena adanya inovasi teknologi yang menjadi bagian penting dalam bisnis di era digital saat ini (Asie, 2021).



Sumber: Detik1 net.2022

Gambar 1. 1 Data pengguna Internet 2022

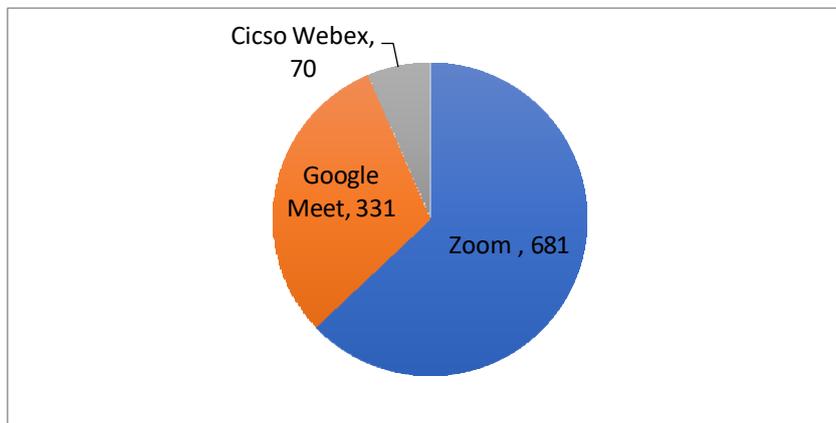
Data tersebut menunjukkan jumlah pengguna *handphone* sebesar 370,1 juta dan pengguna Internet sebesar 204,7 juta disusul dengan jumlah yang lain. Era globalisasi mempengaruhi berbagai hal yang ada pada saat ini dengan berkembangnya dunia teknologi dapat meningkatkan semua sektor yang ada. Perkembangan teknologi berarti dari masa ke masa teknologi terus berkembang ke arah yang lebih canggih. Perkembangan ini didasarkan dari inovasi dan kreativitas manusia, adanya globalisasi membantu penyebaran perkembangan teknologi ke berbagai Negara, akibatnya teknologi semakin dikenal luas dan menyebar dalam kehidupan manusia. Teknologi yang semakin berkembang pesat mempermudah semua masyarakat Indonesia pada saat ini.

Perkembangan teknologi yang semakin cepat ini mempengaruhi perubahan dalam dunia Pendidikan. Pendidikan saat ini menggunakan sistem pendidikan 4.0 mempersiapkan siswa untuk menghadapi tantangan digital secara langsung. Pendidikan model ini hadir untuk merespon kebutuhan revolusi industri keempat

dimana manusia dan mesin di selaraskan untuk mendapatkan solusi. Memecahkan masalah dan tentu saja menemukan kemungkinan inovasi baru. Kehadiran teknologi ini menjadi alternatif model pembelajaran serta pemanfaatannya (Syahfitri, 2020)

Pada tahun 2020 dunia mengalami situasi pandemi yang mengancam kesehatan manusia dampak yang begitu besar dari pandemi tersebut, pemerintah mengambil kebijakan dengan menerapkan *social distancing* untuk meminimalisir penularan Covid-19. Hal ini menyebabkan segala kegiatan seperti kegiatan belajar mengajar (KBM) di sekolah maupun di universitas dilakukan melalui jaringan, kegiatan *meeting* dalam bisnis, dan bekerja pun dikerjakan dari rumah. Pemerintah juga telah melakukan berbagai kebijakan yang membatasi pergerakan atau pertemuan masyarakat dimulai dari PSBB hingga PPKM level 1 sampai 4.

Perubahan komunikasi yang begitu signifikan terjadi saat pemerintah menetapkan anjuran PSBB hingga PPKM, yang biasanya bertatap muka secara langsung, sekarang dilakukan secara *online*. Hal ini untuk mengurangi kontak fisik sehingga dapat meminimalisir penyebaran virus covid-19 ketika akan melakukan komunikasi secara *online* tentunya memerlukan media. Berbagai aplikasi digunakan sebagai media kegiatan belajar mengajar, rapat atau bisnis perusahaan, dan masih banyak lagi yang lainnya. Terdapat berbagai aplikasi yang digunakan seperti, *Google meet*, *Zoom*, *Cisco Webex* dan sebagainya. Berikut ini merupakan data perbandingan pengguna aplikasi video *conference*.



Sumber :Databox 2020

Gambar 1. 2 Data pengguna aplikasi video *conference*

Berdasarkan data di atas, jumlah pengguna *Zoom*, *Google meet*, dan *Cisco Webex* menjadi alasan dalam perilaku berlangganan sebagai preferensi pengguna.

Perbandingan antara beberapa video *conference* yaitu *zoom*, *google meet*, dan *Cisco Webex* yang banyak memiliki pengguna yaitu *zoom* memiliki jumlah 681 juta pengunduhan, *google meet* 331 juta pengunduhan dan *Cisco webex* 70 juta pengunduhan. Pada lingkungan kampus Universitas Pakuan juga menggunakan

*Zoom* untuk media pembelajaran selama pandemi covid berlangsung akan tetapi ada beberapa mahasiswa yang menggunakan aplikasi video *conference* lain sebagai media pembelajaran yaitu *Cisco Webex*. *Cisco Webex* memiliki fitur yang lebih unggul dibanding kompetitornya namun penggunaanya lebih sedikit dibanding *zoom* dan *google meet*. Hal ini menimbulkan preferensi pengguna apa yang menyebabkan beberapa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis menggunakan *Cisco Webex*, adapun pengertian dari Preferensi yaitu sebagai kecenderungan seseorang terhadap kesukaan mereka pada suatu produk barang atau jasa dari berbagai pilihan produk yang ada. Menurut Yudhistirap (2014), Preferensi konsumen berhubungan erat dengan permasalahan penetapan pilihan. Hubungan preferensi ini biasanya diasumsikan memiliki tiga sifat dasar, yaitu:

#### 1. Kelengkapan (*Completeness*)

Jika A dan B merupakan dua kondisi, maka tiap orang selalu harus bisa menspesifikasikan apakah:

- a. A lebih disukai daripada B
- b. B lebih disukai daripada A
- c. A dan B sama-sama disukai
- d. Transifikasi (*Transivity*)

Jika seseorang mengatakan bahwa ia lebih menyukai A dari pada B, dan lebih menyukai B daripada C.

#### 3. Kontinuitas (*Continuity*)

Jika seseorang mengatakan A lebih disukai dari pada B maka situasi yang mirip dengan A harus disukai dari pada B. Menurut Sabila (2021) Beberapa Faktor yang mempengaruhi preferensi pengguna, yaitu:

1. Faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen berdasarkan atribut terdiri dari empat indikator yaitu kualitas, citra merek, harga, dan desain.
2. Faktor yang mempengaruhi preferensi Konsumen berdasarkan kepentingan terdiri dari dua indikator yaitu kebutuhan dan keinginan konsumen.
3. Faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen berdasarkan kepuasan Terdapat dua indikator untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen berdasarkan kepuasan, yaitu kesesuaian harapan konsumen dan minat berkunjung kembali.

*Cisco Webex Meeting* merupakan salah satu aplikasi panggilan video seperti *zoom*, *google meet*, hingga *skype*. aplikasi video *conference* yang memungkinkan komunikasi dengan menggunakan perangkat personal dan *mobile* seperti *smartphone*, *pc*, *laptop*, *notebook*, dan *pc tablet* selama masih ada dalam jangkauan jaringan internet. *Webex* mengkombinasikan komunikasi lewat telepon dengan tampilan di layar komputer.

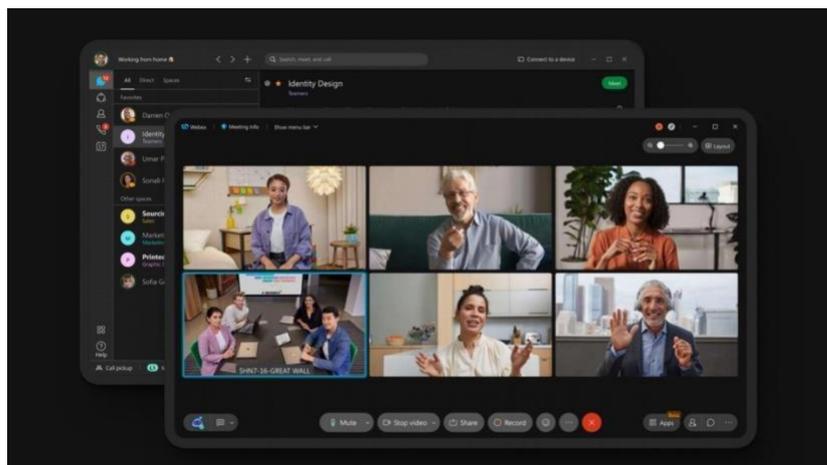


Sumber: Edavos Blog.com

Gambar 1. 3 Logo *Cisco Webex Meeting*

*Webex* merupakan *tool* konferensi video yang telah eksis sejak periode 90-an. Pada 2007 silam, *Webex* diakuisisi oleh *Cisco*, konglomerat teknologi multinasional AS. Meski dikenal sebagai aplikasi bisnis dan berlanjut untuk melayani perusahaan-perusahaan (Silviana, 2020. *Cisco Webex* adalah peralatan utama yang banyak digunakan pada *Wide Area Network* (WAN) atau jaringan area luas. Dengan *Cisco router* informasi dapat diteruskan ke alamat-alamat yang berjauhan dan berada di jaringan komputer yang lain.

*Webex* merupakan suatu aplikasi daring yang dirancang oleh *Cisco* yang membuat para *user name* dapat saling berkerjasama lewat gambar, video, dan suara dari mana pun secara lebih mudah, untuk bergabung ke rapat, peserta yang menggunakan *desktop/notebook* dapat bergabung melalui browser jadi tidak perlu menginstal aplikasi. Peserta yang menggunakan ponsel perlu menginstal *Webex Meetings*.



Sumber: Edavos Blog.com

Gambar 1. 4 Kegiatan Video *Conference Cisco Webex meeting*

*Cisco Webex* menggunakan sistem *end-to-end encryption* untuk menunjang keamanan para pengguna, dengan menggunakan sistem tersebut terdapat pembatasan pada berbagai aktivitas seperti bergabung pada konferensi video tanpa izin host, rekaman berbasis jaringan (NBR), menyimpan data sesi, transkrip, catatan rapat, dan lain-lain. Banyak perusahaan teknologi mulai menawarkan layanannya untuk memudahkan *customer* berkomunikasi selama masa pandemi, *Cisco* perusahaan pertama yang lebih dahulu menawarkan layanannya melalui sistem keamanan. Berdasarkan hal tersebut banyak perusahaan yang melirik *Cisco* sebagai solusi untuk melakukan *online meeting* yang aman (Silviana, 2020). Jadi *Cisco Webex* sebagai media pembelajaran interaktif berbasis teknologi informasi yang berfungsi sebagai penyampaian informasi, komunikasi, pendidikan, dan pelatihan secara *online* (Chairunnisa, 2021).

Berikut cara menggunakan *Cisco Webex meeting* menurut (Chairunnisa, 2021), yaitu:

#### 1. Unduh Aplikasi dan *Instal*.

Untuk memulai perjalanan menggunakan aplikasi ini maka anda perlu download aplikasi bisa juga lewat web. Proses pengunduhan bisa dilakukan langsung di websitenya, kemudian mengikuti langkah penginstallan sampai selesai.

#### 2. Pilih Join untuk *Meeting*.

Buka aplikasi *Cisco Webex*, kemudian pilih join *meeting* atau lakukan *sign in* terlebih dahulu. Ketika ingin bergabung, join *meeting* ini akan langsung menghubungkan anda ke ruang *meeting*.

#### 3. Input *Meeting* Number dan Identitas

Jika anda menjadi salah satu host untuk melakukan meeting maka akan diminta untuk memasukan meeting number. Hal ini hanya bisa didapatkan dari *host* dan harus dibagikan kepada seluruh peserta *meeting*.

#### 4. Mengatur Kamera dan Mikrofon

Setelah masuk maka anda bisa dengan mudah melakukan pengaturan terhadap kamera. Untuk mendapatkan angle yang sesuai dan nyaman. Atur terlebih dahulu mikrofon untuk dinyalakan kemudian melakukan beberapa *setting* tertentu. Tentu mikrofon ini perlu diaktifkan untuk aktivitas tertentu.

#### 5. Atur Tampilan pada Layar

Pengaturan tampilan pada layar bisa dilakukan dengan mudah. Mulai dari membuat *floating panel* hingga membuat *grid view*. Semuanya diberikan agar anda menjadi lebih mudah ketika melakukan aktivitas video *conference*.

Berikut adalah fitur dan manfaat yang dapat Anda gunakan saat menggunakan aplikasi *Cisco Webex Meeting* dilansir dari (Silviana, 2020) yaitu:

1. Kualitas video HD, lebih jernih.
2. Kemudahan bergabung dengan rapat, hingga acara apapun.
3. Dapat menggunakan perintah suara *hands-free* dengan *google assistant* dan *google home hub*.
4. Dapat bergabung langsung dari kalender atau *widget* yang dapat disesuaikan.
5. Dapat melakukan penjadwalan rapat atau pemutaran rekaman langsung dari aplikasi.
6. Dapat mengatur tata letak video sesuai dengan preferensi masing-masing.
7. Dapat membagikan layar kepada orang-orang saat panggilan video.
8. *Live Streaming*. Kita dapat melakukan *live streaming* ke *facebook*, *youtube* dan situs *streaming* lainnya dengan mudah dengan fitur ini ketika sedang melakukan *meeting*.
9. *Recording*. Anda dapat merekam sesi *meeting*, menonton Kembali ataupun membagikan rekaman *meeting* anda ke peserta lainnya.
10. *Share content*. Fitur ini memungkinkan para peserta untuk memperlihatkan file, aplikasi, video dan *whiteboard* serta apapun yang ada di layar perangkat anda ke peserta lainnya.
11. *Polling*. Anda dapat melakukan *polling* untuk mengambil suara atau melakukan kuis saat melakukan *meeting online*.
12. *Remove background noise*. Sedang *meeting* di cafe atau area *outdoor*, tetapi banyak suara mengganggu di sekitar? Sekarang tidak menjadi masalah lagi dengan fitur *remove background noise* pada *Cisco Webex*.
13. Dengan teknologi AI dari *Cisco*, *Webex Meeting* dapat membedakan suara pengguna dengan suara yang ada di sekitarnya.

*Cisco Webex* juga beradaptasi 2 versi yaitu gratis dan berbayar tentunya ada perbedaan di keduanya.

Tabel 1. 1 Perbedaan fitur aplikasi *Cisco Webex* versi gratis dan berbayar.

No.	Fitur	Gratis	Berbayar
1.	Jumlah peserta	100 Partisipan	1000 partisipan.
2.	Durasi <i>Meeting</i>	100 menit	Tidak memiliki batas waktu

Sumber: [WWW.Evalo.com](http://WWW.Evalo.com), 2022.

Terdapat perbedaan yang mungkin akan terasa bagi pengguna aplikasi *Cisco Webex* versi gratis dan versi berbayar. Biasanya versi gratis digunakan oleh pihak

peserta seperti siswa sekolah atau mahasiswa dan anggota organisasi kecil. Berbeda dengan versi berbayar yang biasanya digunakan oleh pihak penyelenggara kegiatan seperti pihak sekolah atau kampus, dan organisasi besar atau perusahaan besar.

Penggunaan aplikasi *Webex* di kalangan mahasiswa banyak memberikan manfaat dalam melangsungkan aktivitas pembelajaran secara daring saat pandemi. Selain itu, lebih dari 4,2 Juta pengguna dalam sehari, selama pandemi melanda dunia *Webex* melihat ada 240.000 pengguna mendaftar secara *online* dalam waktu 24 jam. *Webex* telah membantu 4,2 juta *online meeting* dalam satu hari dan lebih dari 14 miliar menit *online meeting* di bulan Maret dimana jumlah ini meningkat 2 kali lipat dari sebelumnya.

Melihat dari jumlah penggunaan video *conference Cisco Webex* yang lebih sedikit dari kompetitor lainnya akan tetapi masih ada mahasiswa yang menggunakannya, ini menimbulkan pertanyaan apa yang mendasari mahasiswa menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sedangkan di lingkungan kampus Universitas Pakuan menggunakan *zoom meeting* untuk media pembelajarannya, dari beberapa fitur yang dijelaskan ini menjadi salah satu pemicu munculnya preferensi pengguna mengapa beberapa mahasiswa menggunakan *Cisco Webex*.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis preferensi Pengguna Dalam Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan).

## **1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

1. Beralihnya pembelajaran dari cara *offline* ke cara *online* akibat dari kondisi Covid yang melanda.
2. Kurangnya Informasi Mengenai Penggunaan Aplikasi *Cisco Webex* di kalangan mahasiswa.

### **1.2.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana penggunaan aplikasi *Cisco Webex meeting* dalam kegiatan belajar mengajar secara *online* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Pertukaran Pelajar Universitas Pakuan ?
2. Bagaimana preferensi pengguna aplikasi *Cisco Webex meeting* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Pertukaran Pelajar Universitas Pakuan ?
3. Bagaimana perilaku berlangganan aplikasi *Cisco Webex meeting* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Pertukaran Pelajar Universitas Pakuan ?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Masalah**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini yaitu untuk memperoleh data serta informasi yang akurat dan relevan untuk dapat dipelajari dan diolah agar mendapatkan hasil yang akurat. Penulis juga berharap dengan penelitian ini dapat mengetahui dan menganalisis preferensi pengguna dan perilaku berlangganan aplikasi *Cisco Webex*.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis penggunaan aplikasi *Cisco Webex* dalam kegiatan belajar mengajar secara *online* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis pertukaran pelajar Universitas Pakuan.
2. Untuk menganalisis preferensi pengguna pada aplikasi *Cisco Webex* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis pertukaran Pelajar Universitas Pakuan.
3. Untuk menganalisis perilaku berlangganan pada aplikasi *Cisco Webex* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis pertukaran pelajar Universitas Pakuan.

### **1.4 Kegunaan penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini penulis berharap dapat menjadi hal yang baik atau positif serta bermanfaat bagi perusahaan dalam mengembangkan usahanya untuk mengoptimalkan preferensi pengguna dan perilaku berlangganan aplikasi *Cisco Webex*.

#### **1.4.2 Kegunaan Akademis/Teoritik**

Kegunaan akademis pada penelitian ini yaitu memberikan wawasan bagi penulis dan dapat menjadi referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen pemasaran khususnya tentang preferensi pengguna dan perilaku berlangganan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Manajemen Pemasaran

##### 2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah suatu tindakan untuk merencanakan, mengimplementasikan (terdiri dari kegiatan pengelolaan, pengarahan dan koordinasi) serta mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif (Sari, 2021). Manajemen pemasaran meliputi dua kata yaitu manajemen dan pemasaran. Pemasaran adalah analisis perencanaan, implementasi, siklus pengendalian dari, ragam program yang dirancang menciptakan, menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan. Manajemen adalah proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengarah (*directing*), dan pengawasan (*controlling*) (Sari, 2021).

Manajemen pemasaran adalah fungsi organisasi dengan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan memberikan nilai kepada pelanggan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap organisasi. Berdasarkan definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pemasaran adalah kegiatan menyeluruh serta berkala yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi dalam melakukan berbagai upaya untuk mampu bersaing dan memenuhi kebutuhan serta permintaan pasar (Saleh, 2019).

Manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan dan mengomunikasikan nilai pelanggan yang unggul (Astuti, 2020). Manajemen pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain (Wirapraja, 2021).

Manajemen pemasaran merupakan serangkaian kegiatan serta proses komunikasi yang tersusun sistematis untuk menyampaikan informasi mengenai barang dan jasa kepada orang lain serta menciptakan nilai untuk membantu pencapaian tujuan organisasi (Ariyanto, 2023).

Manajemen pemasaran dapat didefinisikan dalam konteks yang lebih sempit, pemasaran mencakup menciptakan hubungan pertukaran muatan nilai dengan pelanggan yang menguntungkan, oleh karena itu pemasaran sering disebut ujung tombak bisnis. Ruang lingkup pemasaran bertujuan untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan manusia mulai dari kebutuhan primer, sekunder, dan tersier.

Strategi pemasaran adalah rangkaian perencanaan untuk menjangkau tujuan pasar serta konsumen diubah mengkonsumsi produk yang dimiliki dan dihasilkan oleh perusahaan secara terus menerus sehingga produknya bisa dikenali dan digunakan oleh konsumen selamanya.

### **2.1.2 Fungsi Manajemen Pemasaran**

Fungsi manajemen pemasaran diantaranya ada aktivitas menganalisis yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui pasar dan lingkungan pemasarannya sehingga dapat diperoleh seberapa besar peluang untuk merebut pasar dan seberapa besar ancaman yang harus dimiliki (Panjaitan, 2018).

Ada beberapa fungsi Pemasaran yaitu:

1. Analisis pasar.
2. Segmentasi pasar.
3. Menetapkan pasar sasaran.
4. Menetapan pasar sasaran.
5. Penempatan pasar.
6. Perencanaan pemasaran.

### **2.1.3 Tujuan Manajemen Pemasaran**

Menurut (Linardo, 2018 ) yaitu:

1. Menciptakan *demand* atau permintaan  
Tujuan manajemen pemasaran salah satunya adalah menciptakan permintaan (*demand*) melalui berbagai cara. Membuat cara yang berhubungan untuk mengetahui selera konsumen dan preferensi konsumen terhadap barang atau jasa yang diproduksi untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
2. Meningkatkan keuntungan  
Keuntungan yang cukup harus diperoleh sebagai hasil dari penjualan barang atau jasa yang ingin memuaskan.
3. Menciptakan pelanggan baru  
Menciptakan konsumen baru artinya mengeksplorasi dan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan secara lebih luas. Jika suatu perusahaan ingin maju dan bertahan dalam bisnis, menciptakan pelanggan baru menjadi hal yang krusial. Maka perlu analisis dan memahami keinginan konsumen.
4. Memuaskan pelanggan  
Perusahaan harus mengembangkan dan mendistribusikan produk (barang atau jasa) yang memenuhi ekspektasi pelanggan untuk memberikan kepuasan.

5. Mencitrakan produk yang baik di mata *public*  
Membangun citra produk yang baik di masyarakat menjadi tujuan manajemen pemasaran lainnya. Apabila tim pemasaran menyediakan barang dan jasa berkualitas kepada konsumen dengan harga yang wajar, tentu akan menciptakan citra yang baik pada konsumen.
6. Tugas pokok manajemen pemasaran  
Tugas pokok manajemen pemasaran (*marketing management*) ialah memasarkan produk perusahaan sehingga tercapai tingkat keuntungan jangka panjang perusahaan, untuk menjamin kelangsungan hidup serta pengembangan perusahaan.

#### 2.1.4 Bauran Pemasaran 7P

Menurut (Saleh, 2018) yaitu :

1. *Product* (Produk), sebagai pelaku usaha, harus bisa membuat produk atau jasa yang diterima oleh konsumen.
2. *Price* (Harga), harga merupakan salah satu hal yang sensitif dalam sebuah bisnis. Umumnya, konsumen akan menjadikan harga sebagai patokan untuk membandingkan Anda dengan kompetitor. Ini merupakan metode untuk mengetahui harga terkecil yang dapat dipasang di produk tanpa menghasilkan kerugian.
3. *Place* (Tempat), Karenanya pilihlah lokasi yang tepat atau yang pas. Maksudnya pilihlah lokasi yang strategis dan benar. Lokasi yang strategis merupakan lokasi yang ramai, dilalui oleh banyak orang sehingga calon konsumen dan konsumen tertarik serta mudah untuk menemukan tempat tersebut. Sebab, jika lokasi bisnis strategis, maka akan semakin besar juga keuntungan yang akan didapatkan
4. *Promotion* (Promosi), Promosi merupakan ujung tombak untuk memperkenalkan produk atau jasa anda kepada masyarakat. Pasalnya, elemen ini menjadi faktor penting yang memperkenalkan sebuah produk ke konsumen. Saat ini, sudah banyak media promosi yang bisa digunakan untuk membantu pengenalan produk pada konsumen. Contohnya yaitu seperti instagram, facebook, tiktok, SEO, blog marketing maupun pemasaran secara konvensional. Strategi pemasaran *marketing mix 7p* yang baik, maka diharapkan penjualan juga akan meningkat.
5. *People* atau (orang) merupakan elemen konsep bauran pemasaran yang berwujud sumber daya manusia. Kualitas SDM yang baik akan berdampak baik bagi sebuah perusahaan karena berpotensi memiliki *performance* yang baik. Saat bisnis mengalami kredibilitas bagus dan cakupan yang luas, tentu struktur organisasi perusahaan juga berperan dalam keberhasilan tersebut. Inilah mengapa, saat mengambil rekrutmen karyawan baru, ada banyak hal yang diperhatikan dari sisi intelektual, skill dan attitude.

6. *Process* atau (proses) merupakan elemen yang berkaitan dengan penanganan pelaku bisnis dalam melayani konsumen. Bagian ini diawali dari pemesanan atau order hingga produk sampai di tangan konsumen. Proses ini meliputi prosedur, mekanisme, dan alur yang diterapkan oleh konsumen untuk menggunakan layanan yang Anda buat. Mulai dari konsumen memesan hingga akhirnya mereka mendapatkan apa yang mereka inginkan. Hal ini untuk menerapkan proses pemasaran bisnis yang baik, perhatikan juga untuk selalu menjaga konsistensi. Sangatlah penting untuk menjaga konsistensi dalam melakukan promosi produk kepada pelanggan secara luas.
7. *Physical evidence* atau (tampilan fisik) ini berkaitan dengan citra atau tampilan perusahaan atau pelaku bisnis. Desain tempat usaha, kemasan produk hingga citra yang diusung merupakan bagian dari tampilan fisik. Kemasan yang menarik dapat meningkatkan faktor penjualan produk Anda. Pada umumnya, calon pelanggan akan memperhatikan struktur dan tampilan dari kemasan produk. Kemudian selanjutnya, mereka akan melihat isi dari produk tersebut. Selain kemasan produk, tampilan fisik tempat usaha juga harus Anda perhatikan. Apabila tempat usaha Anda memiliki desain yang bagus, maka akan semakin banyak calon pelanggan yang tertarik. Sebaliknya, desain yang terkesan berantakan tentu akan membuat mereka merasa tidak nyaman.

Semua komponen *Marketing Mix* yaitu *Product, Price, Place, Promotion, People, process, Physical evidence* sangat berpengaruh terhadap penjualan produk atau promosi suatu produk kepada konsumen dengan adanya *Marketing Mix* mempermudah konsumen juga untuk menemukan produk yang mereka inginkan.

Beberapa proses pemasaran yang diimplementasikan pada perusahaan yang menghasilkan produk maupun jasa menurut (Saleh, 2018) meliputi:

1. Mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan
2. Menciptakan atau menghasilkan produk maupun jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.
3. Menentukan cara membawa produk ataupun jasa ke pasar
4. Mengimplementasikan cara untuk mengkomunikasikan produk ke pasar
5. Menentukan nilai atau harga produk maupun jasa
6. Menentukan target pelanggan yang memiliki transaksi pertukaran untuk suatu nilai tertentu sehingga mampu menciptakan kepuasan terhadap konsumen setelah kebutuhan dan keinginannya dapat terpenuhi.

Konsep umum yang dapat diterapkan dalam pemahaman terkait konsep pemasaran menurut (Saleh, 2018) antara lain:

1. Kebutuhan

Kebutuhan merupakan keadaan belum terpenuhinya terkait kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, tempat tinggal dan keamanan untuk dapat bertahan hidup.

2. Keinginan

Keinginan ditunjukkan untuk memuaskan kebutuhan tertentu misalkan kebutuhan lauk pauk atau minuman seperti kopi atau *soft drink*

3. Tuntutan

Tuntutan merupakan keinginan untuk mendapatkan suatu produk tertentu yang didukung oleh kemampuan dan kemauan untuk membelinya. Keinginan dapat berubah menjadi permintaan ketika didukung oleh daya beli.

4. Produk atau Jasa

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan ataupun keinginannya.

5. Utilitas

Utilitas merupakan perkiraan konsumen terkait dengan kapasitas keseluruhan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan.

6. Nilai

Nilai merupakan rasio utilitas dengan harga produk atau jasa, dimana nilai sama dengan utilitas. Produk atau jasa dapat dikatakan bernilai lebih baik dari yang lain jika mampu menawarkan atau memberikan yang lebih banyak dengan harga yang sama.

7. Pertukaran

Pertukaran merupakan tindakan untuk memperoleh produk yang diinginkan dengan menawarkan sesuatu sebagai imbalannya. Syarat yang harus dipenuhi dan dapat berlaku agar pertukaran produk dan jasa dapat terjadi antara lain:

- a) Harus ada dua pihak yaitu penjual dan pembeli
- b) Masing-masing pihak harus memiliki sesuatu yang berharga untuk disampaikan kepada yang lain
- c) Masing-masing pihak harus dapat berkomunikasi dan menyampaikan hasil kesepakatan
- d) Masing-masing pihak harus bebas untuk menerima atau menolak tawaran pihak lain.
- e) Masing-masing pihak harus merasa pantas atau diinginkan untuk berurusan dengan pihak lain.

Pertukaran menjadi suatu bagian proses dan bukan peristiwa. Dua pihak dikatakan terlibat dalam pertukaran jika mampu bernegosiasi dan mengarah menuju kesepakatan, jika tercapai kesepakatan antara kedua belah pihak maka terjadilah transaksi.

## 8. Transaksi

Transaksi dapat dipersiapkan sebagai bentuk perdagangan nilai antara dua pihak.

## 9. Transfer

Transfer merupakan tindakan untuk memberikan sesuatu yang berharga kepada seseorang tanpa mendapatkan imbalan apa pun seperti pemberian hadiah.

## 10. Pasar

Pasar terdiri dari pelanggan potensial yang berbagi kebutuhan atau keinginan tertentu yang bersedia dan terlibat dalam pertukaran untuk memenuhi kebutuhan.

## 11. Merek

Merek merupakan bentuk penawaran dari sumber atau perusahaan untuk dapat dikenal yang berupa nama, tanda, symbol, warna khas atau tulisan yang membedakan produk satu perusahaan dengan produk lainnya.

## 2.2 Ruang lingkup Preferensi Pengguna

### 2.2.1 Pengertian Preferensi Pengguna

Preferensi Pengguna adalah sikap yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap berbagai pilihan dari suatu produk dan jasa atau kecenderungan pilihan konsumen kepada suatu produk (Rangkuti, 2021). Preferensi dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang. Aktifitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut disertai dengan perasaan senang atau puas (Rahman and Abdul). Preferensi adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu. Preferensi Pengguna (*consumer preference*) mengacu pada kecenderungan konsumen untuk menyukai atau tidak menyukai sesuatu dari pada alternatif lain (Rabbani, 2021). Preferensi Pengguna dapat didefinisikan sebagai kecenderungan seseorang terhadap kesukaan mereka pada suatu produk barang atau jasa dari berbagai pilihan produk yang ada.

Menurut Yudhistirap (2014), Preferensi konsumen berhubungan erat dengan permasalahan penetapan pilihan. Hubungan preferensi ini biasanya diasumsikan memiliki tiga sifat dasar, yaitu:

#### 1. Kelengkapan (*Completeness*)

Jika A dan B merupakan dua kondisi, maka tiap orang selalu harus bisa menspesifikasikan apakah:

- a. A lebih disukai daripada B
- b. B lebih disukai daripada A
- c. A dan B sama-sama disukai

## 2. Transififikasi (*Transivity*)

Jika seseorang mengatakan bahwa ia lebih menyukai A daripada B, dan lebih menyukai B daripada C.

## 3. Kontinuitas (*Continuity*)

Jika seseorang mengatakan A lebih disukai daripada B maka situasi yang mirip dengan A harus disukai daripada B.

Dalam ketiga proporsisi diatas diasumsikan tiap orang dapat membuat atau menyusun rangking semua kondisi atau situasi hingga yang paling disukai hingga yang paling tidak disukai (Nicholson, 1999). Dapat dilihat dari sejumlah alternatif yang ada, orang lebih cenderung memilih yang memaksimumkan kepuasannya.

Preferensi konsumen dapat diketahui dengan mengukur tingkat Kegunaan, Kepuasan dan nilai Relatif penting setiap atribut yang terdapat pada suatu produk. Atribut fisik yang ditampilkan pada suatu produk dapat menimbulkan daya tarik pertama yang dapat mempengaruhi konsumen. Penilaian terhadap produk menggambarkan sikap konsumen terhadap produk tersebut dan sekaligus dapat mencerminkan perilaku konsumen dalam membelanjakan dan mengkonsumsi suatu produk. Preferensi adalah indikator yang menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk yang digunakan.

### 2.2.2 Faktor yang mempengaruhi Preferensi Pengguna.

Menurut Sabila (2021) Beberapa Faktor yang mempengaruhi preferensi pengguna, yaitu:

1. Faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen berdasarkan atribut terdiri dari empat indikator yaitu kualitas, citra merek, harga, dan desain.
2. Faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen berdasarkan kepentingan terdiri dari dua indikator yaitu kebutuhan dan keinginan konsumen.
3. Faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen berdasarkan kepuasan terdapat dua indikator untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen berdasarkan kepuasan, yaitu kesesuaian harapan konsumen dan minat berkunjung kembali.

### 2.2.3 Indikator dari Preferensi Pengguna

Menurut Yudhistirap (2014) Beberapa penjelasan mengenai Indikator dari preferensi pengguna dilihat dari sisi kepuasan yaitu:

1. Kualitas produk yang dijual  
Kualitas produk merupakan upaya atau kemampuan yang dilakukan perusahaan dalam memberikan kepuasan bagi konsumennya, karena kepuasan konsumen tidak hanya mengacu pada fisik produk, melainkan satu paket kepuasan yang didapat dari pembelian produk. Kepuasan tersebut merupakan

akumulasi kepuasan fisik, simbolis dan pelayanan yang diberikan oleh produsen (Astuti, 2020).

2. Kualitas pelayanan yang diberikan

Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan serta karakteristik penghargaan pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Kualitas yang diberikan kepada konsumen merupakan salah satu hal yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli suatu barang maupun jasa. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

3. Harga produk

Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (Produk/kualitas), distribusi dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya/pengeluaran. Harga khususnya merupakan pertukaran uang bagi barang atau jasa, juga pengorbanan waktu karena menunggu untuk memperoleh barang dan jasa. Harga berarti sesuatu bagi konsumen dan sesuatu yang lain bagi penjual, bagi konsumen ini merupakan biaya atas sesuatu, bagi penjual harga adalah pendapatan dan sumber utama dari keuntungan. Harga dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya:

- a. Menganalisa permintaan suatu produk, terdapat dua langkah menganalisa permintaan produk yaitu dengan menganalisa harga yang diharapkan dan menganalisa perbedaan pada penjualan.
- b. Tanggapan pesaing. Pesaing ialah komponen yang menyebabkan adanya penciptaan harga, terutama bahaya persaingan yang diharapkan

4. Kemudahan dalam mengakses produk

Kemudahan merupakan tingkat di mana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Konsep kemudahan memberikan pengertian bahwa apabila suatu teknologi mudah digunakan maka pengguna akan cenderung untuk menggunakan teknologi tersebut.

5. Keamanan dalam berbelanja

Keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertansaksi menggunakan media *online*. Hal ini mengidentifikasikan bahwa konsumen membutuhkan keamanan yang sesuai pasaran untuk meningkatkan keputusan bertransaksinya. Tidak dapat dipungkiri dalam berbelanja *online* sistem

keamana menjadi salah satu prioritas konsumen agar tidak terjadi penipuan dalam proses jual beli secara *online*. Upaya untuk meningkatkan keamanan dapat dilakukan dengan cara:

- a. Meningkatkan keamanan dengan membuat informasi jaminan keamanan yang diinginkan konsumen.
- b. Meningkatkan keamanan dengan menampilkan beberapa review atau ulasan bagi konsumen yang sudah pernah berbelanja secara online dengan perusahaan atau toko tersebut.
- c. Meningkatkan kenyamanan dan kemudahan saat mengirim uang atau proses pembayaran produk.

## **2.3 Ruang lingkup Perilaku Berlangganan**

### **2.3.1 Pengertian Perilaku Berlangganan**

Perilaku setiap individu pada dasarnya berorientasi pada tujuan yang ingin dicapai, dengan kata lain perilaku pada umumnya didorong oleh keinginan untuk merealisasikan tujuan. Perilaku Berlangganan yaitu sebagai kesadaran dan perasaan yang dialami konsumen selama pemakaian produk maupun jasa. Pengguna produk maupun jasa meliputi tindakan dan pengalaman yang terjadi pada periode waktu di masa seorang konsumen secara langsung menggunakan barang seringkali menuntun perusahaan untuk mengembangkan penawaran pasar baru (Mahendra, 2020).

Perilaku berlangganan adalah perilaku konsumen yang mempunyai keinginan dalam memilih, menggunakan dan mengkonsumsi atau bahkan menginginkan suatu produk yang ditawarkan (Suswanto, 2022). Perilaku pelanggan dapat didefinisikan sebagai Penggunaan produk maupun jasa meliputi tindakan dan pengalaman yang terjadi pada periode waktu di masa seorang konsumen secara langsung menggunakan barang seringkali menuntun perusahaan untuk mengembangkan penawaran pasar baru (Nurchahyo, 2018).

### **2.3.2 Indikator Perilaku Berlangganan**

Menurut (Mahendra, 2020), Beberapa Indikator Perilaku Berlangganan, yaitu:

1. Evaluasi kualitas produk.  
Kualitas produk adalah filsafat manajemen yang didasarkan atas ide-ide bahwa perusahaan yang berhasil akan secara terus-menerus meningkatkan kualitas produk mereka dan kualitas tersebut didefinisikan sebagai hal yang sesuai dengan pelanggan.
2. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan  
Kualitas dianggap tidak sama dengan harapan, maka pelanggan akan mengalami ketidakpuasan, bisa kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan mengalami kepuasan.

### 3. Keluhan pelanggan

Perilaku keluhan pelanggan adalah istilah yang mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian.

### 4. Keluhan dan perilaku keluar

Perilaku keluar mengacu kepada pilihan pelanggan untuk meninggalkan hubungan atau menurunkan tingkat konsumsi barang atau jasa.

Faktor yang Memengaruhi Perilaku Berlangganan menurut (Mahendra, 2020), yaitu:

#### 1. Faktor pribadi

Faktor pribadi merupakan minat dan pendapat seseorang sebagai konsumen.

Secara khusus, faktor ini juga dipengaruhi oleh demografi seperti:

- a) Usia
- b) Budaya
- c) Profesi
- d) Latar belakang dan lain-lain.

#### 2. Faktor psikologis

Faktor psikologis merupakan respons dan sikap individu terhadap:

- a) Campaign pemasaran
- b) Kebutuhan pribadi sebagai seorang konsumen

#### 3. Faktor social

Faktor ini meliputi:

- a) Pengaruh lingkungan
- b) Pengaruh media social
- c) Kelas social
- d) Pendapatan
- e) Tingkat pendidikan dan lain-lain.

#### 4. Faktor budaya

Faktor ini menunjukkan bahwa minat pelanggan dibentuk oleh beberapa hal, seperti:

- a) Nilai-nilai dan ideology komunitas mereka
- b) Kepercayaan komunitas
- c) Kebutuhan keluarga dan komunitas
- d) Kelas social

## 2.4 Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran

### 2.4.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama &Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisi	Hasil Penelitian
1.	Glorius, Parulian Glorius & Setraa Rafika Puspitasari (2020).	Keputusan Berlangganan Aplikasi Konferensi Video: Analisis Pengetahuan Konsumen dan Getok Tular	Pengetahuan konsumen(X) Kepuasan berlangganan (Y)	1. kualitas 2. Kepuasan 3. Keamanan	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pengetahuan produk dan getok tular elektronik membawa pengaruh pada keputusan berlangganan aplikasi konferensi video Zoom Premium. Besar pengaruh yang ditimbulkan adalah sebesar 43,4%
2.	Hutomo Atman Maulana (2021).	Persepsi Mahasiswa terhadap Pembelajaran Daring di Pendidikan Tinggi Vokasi: Studi Perbandingan antara Penggunaan Google Classroom dan Zoom Meeting	Perbandingan persepsi mahasiswa dalam menggunakan Zoom dan Google Classroom	1. Proses belajar mengajar 2. Kapabilitas (kompetensi dosen)	Penelitian komparatif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis.	Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap penggunaan <i>Google Classroom</i> secara signifikan lebih baik dibandingkan dengan menggunakan <i>Zoom Meeting</i> . Saran untuk penelitian lebih lanjut agar membandingkan efektifitas keduanya terhadap hasil belajar peserta didik, sehingga dapat menjadi

						rujukan oleh pendidik dalam memilih media pembelajaran daring
3.	Arif Hakim, Ardianto Ardianto, Wadan Anuli (2022).	Tingkat Kepuasan Belajar Mahasiswa Dalam Penggunaan Aplikasi Zoom Cloud Meeting Di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Manado	Tingkat kepuasan pengguna (X)	1. <i>Reability</i> 2. <i>Tangible</i> 3. <i>Ressponsiviness</i> 4. <i>Assurance</i>	pendekatan kuantitatif dengan metode survey, sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan random sampling sejumlah 51 mahasiswa yang ada di kelas pendidikan agama islam (PAI) semester lima. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket.	hasil penelitian dapat dilihat secara umum bahwa tingkat kepuasan belajar mahasiswa memiliki tingkatan kepuasan yang cukup dari responden yang memberikan jawabannya dengan pertanyaan angket yang diwakili 5 indikator pelayanan yaitu indikator reability (2,8), tangible (2,6), resssponsiviness (2,6), assurance (3) dan emphyaty (2,65) dan untuk nilai rata-rata dari keseluruhan indikator yaitu sebesar (2,7).
4.	Lisna, Muallifah (2021)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Pada Bunga Potong Krisan Di Daerah Istimewa	Faktor-faktor kualitas (X) Preferensi konsumen (Y)	1. Keputusan pembelian 2. Selera konsumen	Penentuan responden dilakukan secara non probabiliti sampling. Analisis faktor dan analisis konjoin menggunakan aplikasi SPSS	Penelitian menunjukkan Kombinasi atribut yang paling diminati responden bunga potong krisan adalah tangkai yang masih tegar, bunga berwarna merah, dan ukuran diameter bunga potong

		Yogyakarta				krisan sedang (4 cm). Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen bunga potong krisan adalah faktor kualitas (ketahanan bunga, ketegaran tangkai dan kesegaran bunga) serta faktor spesifikasi (warna, estetika, dan harga).
5.	Utami, Nurie Agustina dan Tamami Novi (2020)	Preferensi Konsumen Terhadap Pembelian Batik Tulis Di Pamekasan	Preferensi konsumen (X) Pembelian batik tulis (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usia</li> <li>2. Motif batik</li> <li>3. Harga Selera konsumen</li> </ol>	Sumber data dalam penelitian yakni data primer yang diperoleh dengan teknik wawancara dan kuisioner. Metode penentuan sampel menggunakan teknik Accidental Sampling.	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh untuk konsumen batik tulis UD. Aneka berdasarkan usia yakni usia 26-35 tahun sebesar 56% atau sebanyak 17 responden, 36-45 tahun sebesar 37% atau sebanyak 11 responden, dan 2 responden dengan usia 46-55 tahun sebesar 7%. Mereka memilih balik mulai dari motifnya, harga, kemasan.

Sumber: Olahan peneliti (2022)

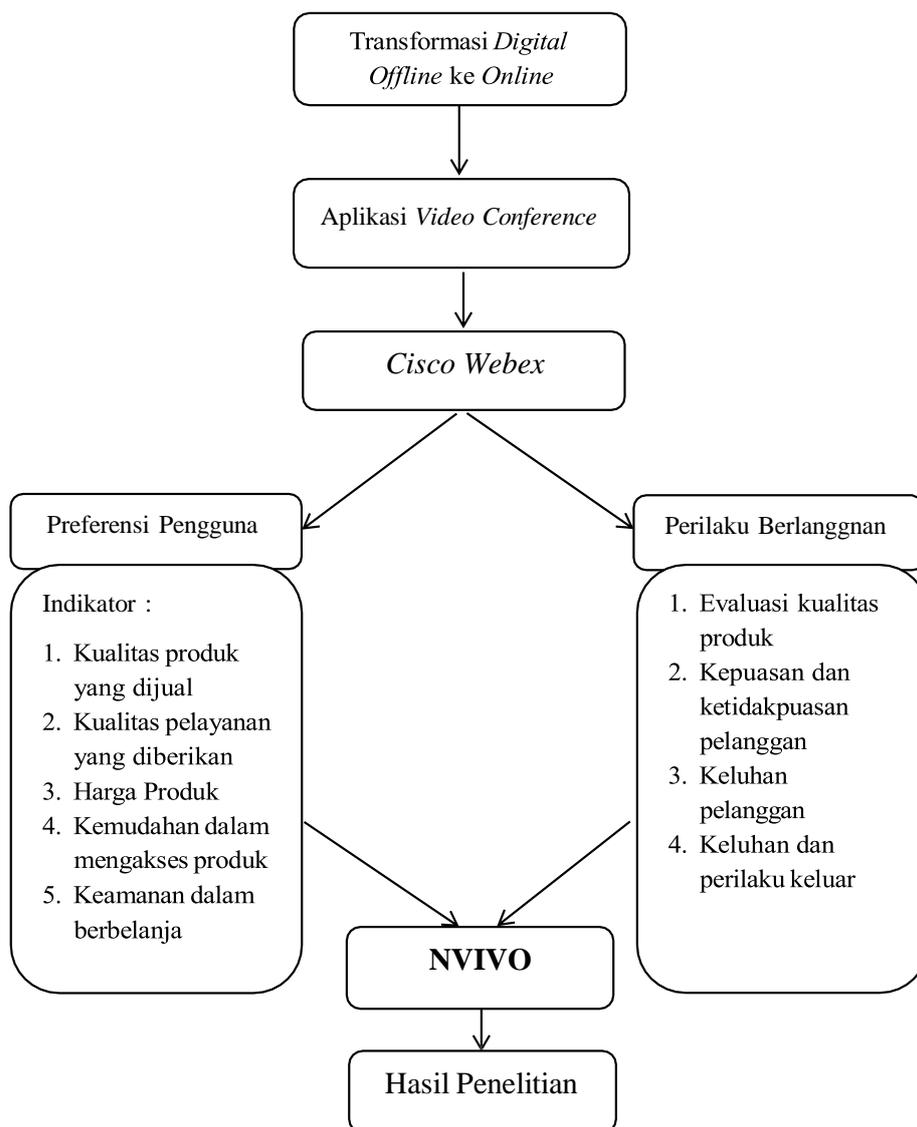
#### 2.4.2 Kerangka Berfikir

Adanya pandemi Covid-19 di tahun 2020 hingga saat ini mengubah berbagai macam kegiatan salah satunya adalah kegiatan belajar mengajar, dimana mengubah pola kegiatan tersebut dari *offline* ke *online*. Salah satunya adalah belajar melalui media *video conference*. Terdapat berbagai macam jenis aplikasi *video conference* diantaranya *zoom*, *google meet*, *Cisco Webex*, dll. Keberagaman aplikasi tersebut

*Cisco Webex* menjadi salah satu aplikasi video *conference* yang digunakan oleh pelajar, khususnya mahasiswa. Hal tersebut menjadikan salah satu alasan sebagai preferensi pengguna dalam memilih sebuah aplikasi video *conference*.

Ketika menggunakan sebuah aplikasi, tentu adanya rasa kepuasan atau tidak dari pengguna, hal tersebut untuk dapat melihat kepuasan pengguna aplikasi *Cisco Webex*, seperti yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller dalam (Handoko, 2017) kepuasan pelanggan adalah "*a person feeling of pleasure or dissatisfaction resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the person's expectation*". Perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Kepuasan pengguna menjadi salah satu alasan dalam memilih sebuah aplikasi dari keberagamannya, karena terdapat preferensi pengguna yang diukur melalui kualitas produk yang di jual, kualitas pelayanan yang diberikan, harga produk, kemudahan dalam mengakses produk, Keamanan dalam berbelanja. Setelah pengguna memutuskan untuk menggunakan aplikasi tersebut, maka timbul perilaku berlangganan yang diukur melalui evaluasi kualitas produk, Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan, keluhan pelanggan, keluhan dan perilaku keluar.

Langkah berikutnya berdasarkan kerangka pemikiran diatas sesuai dengan praktik, peneliti menyebarkan pertanyaan yang berdasarkan indikator preferensi pengguna dan perilaku berlangganan pada aplikasi *Cisco Webex* dengan melakukan wawancara terstruktur kepada responden yaitu kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan yang menggunakan aplikasi *Cisco Webex* untuk mengetahui informasi ataupun data bahwa aplikasi *Cisco Webex* digunakan untuk apa saja oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan serta menganalisis bagaimana preferensi pengguna dan keputusan berlangganan terhadap aplikasi *Cisco Webex*.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif eksploratif, dengan metode penelitian kualitatif. Data kualitatif yang dikumpulkan bermaksud untuk memahami apa yang dialami subjek penelitian. Teknik analisis data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu analisis Miles and Huberman, melalui *Data Reduction*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing*. Penelitian ini menggambarkan keadaan suatu fenomena dengan studi kasus pada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan yang menggunakan aplikasi *Cisco Webex*. Hal ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai preferensi pengguna dan keputusan berlangganan aplikasi *Cisco Webex*.

#### **3.2 Objek, unit dan Lokasi Penelitian**

Objek penelitian pada penelitian ini adalah preferensi pengguna dan perilaku berlangganan aplikasi *Cisco Webex*.

Unit Analisis pada penelitian ini adalah kelompok yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan yang menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sebagai respondennya.

Lokasi penelitian, penelitian dilakukan di Universitas Pakuan. Bogor Jawa Barat.

#### **3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam variabel penelitian ini di jelaskan sebagai berikut:

1. Jenis Data

Data Kualitatif, dimana proses penelitian ini mencakup dari membuat pertanyaan penelitian yang nantinya memerlukan olahan lebih lanjut agar memberikan hasil yang dapat diinterpretasikan.

2. Sumber Data

- a. Data Primer merupakan data yang diambil oleh peneliti. Pada penelitian ini data primer didapat melalui pertanyaan yang sudah dijawab oleh responden
- b. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pihak ke-3 seperti website, jurnal, buku, dan media sosial.

### 3.4 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Preferensi Pengguna	Kualitas produk yang dijual	Nominal
	Kualitas pelayanan yang diberikan	Nominal
	Harga produk	Nominal
	Kemudahan dalam mengakses produk	Nominal
	Keamanan dalam berbelanja	Nominal
Perilaku Berlangganan	Evaluasi kualitas produk	Nominal
	Kepuasan dan Ketidakpuasan pelanggan	Nominal
	Keluhan Pelanggan	Nominal
	Keluhan dan perilaku keluar	Nominal

Sumber: Olahan Peneliti (2022)

### 3.5 Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel bertujuan untuk menentukan batasan bagi populasi yang ingin diteliti. Penelitian ini menggunakan sampel responden pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dana Bisnis Universitas Pakuan. Jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas Pakuan yang menggunakan *Cisco Webex* terdapat 20 orang yaitu para mahasiswa pertukaran pelajar malaysia.

Teknik penarikan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan cara penarikan sampel tidak berpeluang (*non probability sampling*) dengan metode *purposive sampling*, yaitu dengan sengaja menentukan atau memilih responden yang akan diteliti. Menurut Sugiyono dalam (Guzman, 2018) sampel sumber data yang dikemukakan masih bersifat sementara. Namun demikian peneliti menentukan kemungkinan yang akan digunakan sebagai responden adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan yang pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex*.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

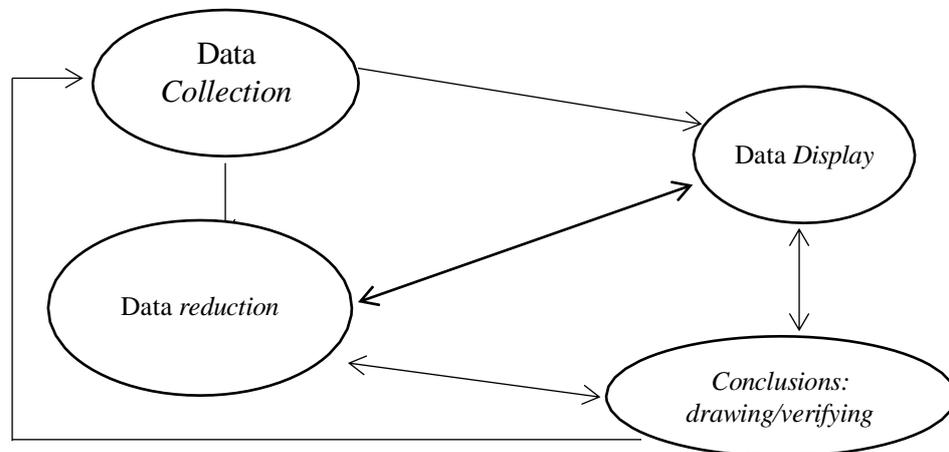
Metode pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

1. Wawancara terstruktur yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kepuasan pengguna dan keterikatan pelanggan aplikasi *Cisco Webex*.
2. Pengumpulan data sekunder yang dilakukan secara manual dengan *memfotocopy* buku atau literatur atau instansi terkait dan mengumpulkan data dengan mengunduh (*download*) media *online* internet berupa data dari media massa cetak atau *website*.

### 3.7 Metode Analisis Data

#### 3.7.1 Analisis Model Miles dan Huberman

Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang di wawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman dalam (Utami, 2019), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.



Gambar 3. 1 Aktivitas dalam analisis data

Sumber: Utami 2019

#### 1. Data reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup. Hal ini maka perlu dicatat secara teliti dan rinci, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu, dalam penelitian ini peneliti akan mereduksi data dengan memfokuskan pada mahasiswa Universitas Pakuan pada Tahun 2022.

## 2. Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data setelah melakukan reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Hal ini Miles dan Huberman dalam (Utami, 2019) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif, dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. “*looking at displays help us to understand what is happening and to do some thing-further analysis or caution on that understanding*” Miles and Huberman dalam (Utami 2019). Selanjutnya disarankan, dalam melakukan *display data*, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa, grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart*.

## 3. Conclusion Drawing/Verification

Langkah ke tiga menurut Miles dan Huberman dalam (Utami, 2019) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

### 3.7.2 Uji Kredibilitas

Kredibilitas data yaitu untuk menilai kebenaran dari temuan penelitian atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian dalam (Sugiyono dalam Utami 2019), antara lain yaitu:

#### 1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali lagi ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka saling mempercayai sehingga tidak ada informasi

yang disembunyikan lagi. Bila telah terbentuk *rapport*, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, dimana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari. *Rapport is a relationship of mutual trust and emotional affinity between two or more people* (Susan Stainback, 1988).

## 2. Meningkatkan Ketekunan

Melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.

## 3. Trianggulasi

*Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures* (Wiliam Wiersma, 1986). *Triangulation: cross-checking of data using of data using multiple data source or multiple data-collection procedures* (Fraenkel dan Wallen: 2006). Trianggulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Demikian terdapat trianggulasi sumber, trianggulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Pengertian tiga trianggulasi tersebut adalah sebagai berikut:

### a. Trianggulasi Sumber

Trianggulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dari sumber data dideskripsikan ataupun dikategorisasikan.

### b. Trianggulasi Teknik

Trianggulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuisioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

### c. Trianggulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik

lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Trianggulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

#### 4. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan, bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan merubah temuannya.

#### 5. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang ditemukan oleh peneliti, sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti *camera*, *handycam*, alat rekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.

#### 6. Mengadakan *Member Check*

*Member check* adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data, apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Tujuan *member check* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

### 3.7.3 NVivo

NVivo adalah salah satu perangkat lunak analisis data kualitatif berbantuan komputer (CAQDAS) yang dikembangkan oleh QSR *International* (Melbourne, Australia), pengembang perangkat lunak penelitian kualitatif terbesar di dunia. Perangkat lunak ini memungkinkan penyelidikan kualitatif di luar pengkodean, penyortiran, dan pengambilan data. Itu juga dirancang untuk mengintegrasikan pengkodean dengan tautan, pembentukan, dan pemodelan kualitatif. NVivo juga dirancang untuk memungkinkan peneliti menempatkan *Hyperlink* ke file lain (misalnya file audio, video dan gambar, halaman web, dan lain-lain.) dalam dokumen untuk menangkap tautan konseptual yang diamati selama analisis. Pembaca dapat mengkliknya dan dibawa ke bagian lain dari dokumen yang sama, atau file terpisah. Sebuah *hyperlink* sangat mirip dengan catatan kaki (Dhakal, 2022). Penelitian ini peneliti mendisplaykan data yang diperoleh dari sampel data dengan menggunakan Nvivo 12 Pro.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara kepada mahasiswa di Universitas Pakuan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Data yang diperlukan yaitu data mahasiswa yang menggunakan *Cisco Webex* sebagai sampel penelitian. Berikut ini adalah karakteristik responden yang menjadi sampel pada penelitian.

Karakteristik responden yang diteliti mencakup jenis kelamin dan usia. Berikut ini hasil data karakteristik responden sebanyak 10 mahasiswa pertukaran pelajar Malaysia tahun 2021.

#### 1. Jenis kelamin responden

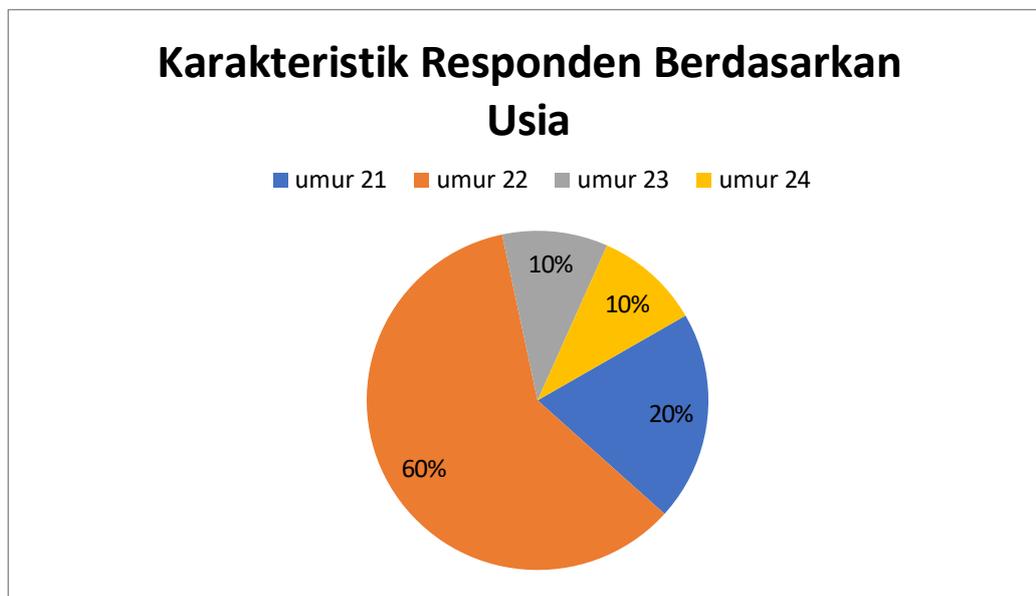


*Sumber : Wawancara dan Diolah Penulis, 2022*

Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 8 responden atau 80%, sedangkan responden laki-laki 2 responden atau 20%, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden perempuan pada penelitian ini lebih dominan dibandingkan dengan responden laki-laki.

## 2. Usia responden



*Sumber: Wawancara dan Diolah Penulis, 2022*

Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa responden dengan usia 22 tahun lebih dominan yaitu 6 responden atau 60%, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata usia 22 tahun lebih dominan menjadi responden dibandingkan dengan usia 21 tahun, 23 tahun, dan 24 tahun dalam penelitian ini.

## 4.2 Analisis Data

### Penggunaan Metode Miles and Huberman

#### 1. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Berdasarkan hasil data dari wawancara yang diperoleh dari responden penulis merangkum jawaban dari responden dengan mengambil data yang pokok dan penting, serta mengkatagorikan berdasarkan indikator preferensi pengguna dan perilaku berlangganan aplikasi *Cisco Webex*. Penulis dalam mereduksi data memfokuskan pada mahasiswa pertukaran pelajar Malaysia Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang menggunakan *Cisco Webex*.

#### 2. Data *Display* (Penyajian Data)

Penyajian data perdasarkan hasil dari wawancara yang diperoleh dari responden, dalam penelitian ini penulis menyajikan data dalam bentuk data *display*. Penyajian data dalam bentuk data *display* ini merupakan hasil analisis data menggunakan NVivo 12 pro.

### 3. *Conclusion Drawing/Verification*

Berdasarkan hasil data wawancara yang diperoleh dari responden pada jawaban atau hasil data yang masih bersifat kurang jelas, penulis melakukan verifikasi terlebih dahulu kepada responden dengan menanyakan maksud atau penafsiran dari jawaban hasil wawancara responden tersebut, sehingga hasil data yang diperoleh menjadi jelas dan dapat disimpulkan.

Analisis model Miles and Huberman dilakukan pada setiap variabel pertanyaan dan akan dibahas dalam kesatuan antara *display* dan *conclusion draw*, untuk pertanyaan tertentu yang jawabannya belum abash maka dilakukan verifikasi dengan uji kredibilitas dan lain-lain.

#### 4.2.1 Data Display (Penyajian Data)

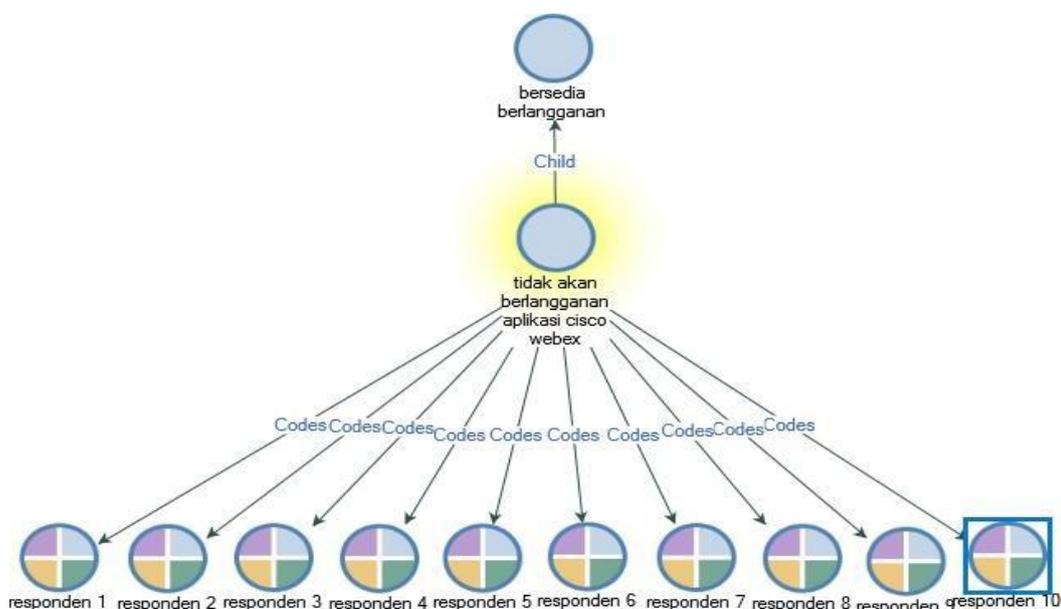
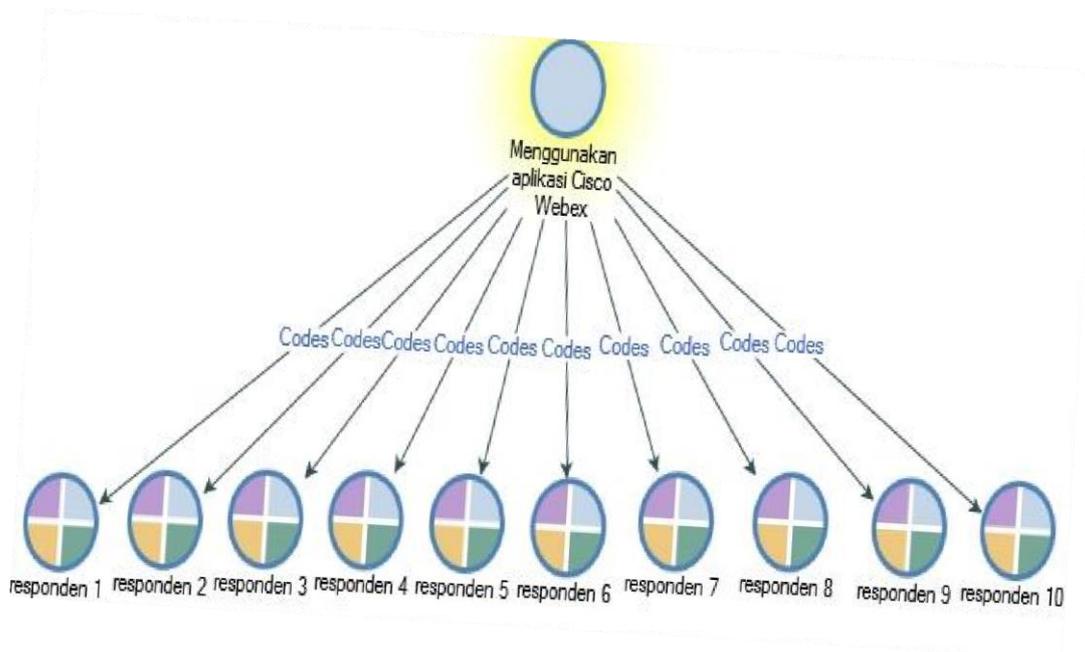
##### Pertanyaan Kredibilitas

1. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

10 responden = Pernah menggunakan.

2. Apakah anda berlangganan atau bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex* ?

10 responden = Tidak bersedia berlangganan.



Sumber : Wawancara dan Diolah Peneliti, 2022

Gambar 4. 3 Display Data Pertanyaan Uji Kredibilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data pada gambar display data pertanyaan uji kredibilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa pada pertanyaan pertama 10 atau 100% responden pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex*. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa pertukaran pelajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan menggunakan *Cisco Webex meeting* sebagai salah satu media pembelajaran selama pertukaran pelajar dilaksanakan.

Pertanyaan kedua menjawab 10 atau 100% responden menjawab tidak bersedia berlangganan *Cisco Webex*. Hal ini menjadi sebuah masalah mengapa responden tidak bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex*.

Berdasarkan data *display* di atas maka dilakukan pengamatan lebih lanjut dari jawaban yang diberikan oleh responden tersebut.

Tabel 4. 1 Tanggapan Responden

Indikator	Pertanyaan	Tanggapan Responden
<b>Preferensi Pengguna Aplikasi <i>Cisco Webex</i></b>		
1. Kualitas produk yang dijual	a. Bagaimana kelengkapan fitur <i>Cisco Webex</i> ?	10 responden = fitur lengkap sesuai harapan
2. Kualitas pelayanan yang di berikan	a. Apakah prosess kegiatan video conference menggunakan <i>Cisco Webex</i> sangat lancar dan tidak ada kendala sama sekali sesuai dengan harapan anda ?	9 responden = kegiatan sangat lancar 1 responden = kurang lancar
	b. Apakah pengaturan pada aplikasi <i>Cisco Webex</i> sangat mudah dan lengkap seperti harapan anda ?	9 responden = kegiatan sangat lancar 1 responden = kurang lancar
3. Harga Produk	a. apakah penggunaan aplikasi <i>Cisco Webex</i> menghabiskan biaya mahal ?	10 responden = pemakaian data tidak menghabiskan banyak biaya. Pemakaian data sama saja seperti aplikasi lainnya.
4. Kemudahan dalam mengakses prosuk	a. Apakah proses pengunduhan aplikasi <i>Cisco Webex</i> mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen ?	10 responden= proses pengunduhan cukup mudah
5. Keamanan dalam berbelanja	a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi <i>Cisco Webex</i> menurut anda?	10 responden= keamanan pada <i>Cisco Webex</i> sangat baik dibandingkan aplikasi lainnya.

Indikator	Pertanyaan	Tanggapan Responden
<b>Variabel Perilaku Berlangganan Aplikasi <i>Cisco Webex</i></b>		
1. Evaluasi Kualitas produk	a. Apakah anda sering melakukan <i>update software</i> pada aplikasi <i>Cisco Webex</i> ?	9 responden= tidak pernah <i>update software</i> 1 responden= pernah
	b. Apakah ada perna mengirim kritik atau saran pada aplikai <i>Cicso Webex</i> ?	10 responden= tidak pernah mengirim kritik atau saran
2. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan	a. Apakah <i>Cisco</i> memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?	10 responden= <i>Cisco Webex</i> memberikan kepuasan selama pemakaian
	b. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi <i>Cisco Webex</i> ?	9 responden= tidak memiliki keluhan 1 responden= memiliki keluhan
3. Keluhan pelanggan	a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi <i>Cisco Webex</i> ?	9 responden= tidak memiliki keluhan 1 responden= memiliki keluhan
	b. Apakah anda akan berlanggan terus aplikasi <i>Cisco Webex</i> atau tidak akan menggunakannya lagi ?	9 responden= tidak ada kendala 1 responden= memiliki kenadala
4. Keluhan dan Perilaku Keluar	a. Apakah anda akan berlanggan terus aplikasi <i>Cisco Webex</i> atau tidak akan menggunakannya lagi ?	10 responden= tidak akan berlanggana <i>Cisco Webex</i>
	b. Jika terdapat masalah pada aplikasi <i>Cisco Webex</i> apakah anda akan tetap menggunakannya ?	10 responden tidak akan menggunakan <i>Cisco Webex</i> lagi

Sumber : Wawancara dan Diolah Penulis, 2022

#### 4.2.2 Verifikasi

Uji Keabsahan Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Uji Kredibilitas. Ada empat pengujian Kredibilitas data yang dilakukan yaitu Analisis kasus negatif, Trianggulasi, *Member check*, Diskusi dengan teman.

Uji Trianggulasi pada penelitian ini tidak bisa digunakan karena respondennya tidak memungkinkan dikarenakan respondennya hanya 10 dan peneliti tidak memiliki akses ke Malaysia karena program pertukaran pelajar sudah ditutup adapun Trianggulasi memerlukan tiga teknik yaitu mulai dari atasan, teman, bawahan

mereka saling berhubungan untuk mendapatkan jawaban yang absah atau terpercaya. *Verification* uji kredibilitas lebih lanjut dilihat pada table berikut.

Tabel 4. 2 Uji Kredibilitas

Indikator	Pertanyaan	Tanggapan Responden	Kredibilitas
<b>Preferensi Pengguna Aplikasi <i>Cisco Webex</i></b>			
1. Kualitas produk yang dijual	a. bagaimana kelengkapan fitur <i>Cisco Webex</i> ?	10 responden = fitur lengkap sesuai harapan	Tidak diuji
2. Kualitas pelayanan yang diberikan	a. Apakah prosess kegiatan video conference menggunakan <i>Cisco Webex</i> sangat lancar dan tidak ada kendala sama sekali sesuai dengan harapan anda ?	9 responden = kegiatan sangat lancar 1 responden = kurang lancar	Analisis Kasus Negatif
	b. Apakah pengaturan pada aplikasi <i>Cisco Webex</i> sangat mudah dan lengkap seperti harapan anda ?	10 responden = pengaturan pada aplikasi <i>Cisco Webex</i> mudah	Tidak diuji
3. Harga produk	a. apakah penggunaan aplikasi <i>Cisco Webex</i> menghabiskan biaya mahal ?	10 responden = pemakaian data tidak menghabiskan banyak biaya. Pemakaian data sama saja seperti aplikasi lainnya.	Tidak diuji
4. Kemudahan dalam mengakses prosuk	a. Apakah proses pengunduhan aplikasi <i>Cisco Webex</i> mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen ?	10 responden= proses pengunduhan cukup mudah	Tidak diuji
5. Keamanan dalam berbelanja	a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi <i>Cisco Webex</i> menurut anda?	10 responden= keamanan pada <i>Cisco webex</i> sangat baik dibandingkan aplikasi lainnya.	Tidak diuji

Indikator	Pertanyaan	Tanggapan Responden	Kredibilitas
<b>Variabel Perilaku Berlangganan Aplikasi Cisco Webex</b>			
1. Evaluasi Kualitas produk	a. Apakah anda sering melakukan <i>update software</i> pada aplikasi <i>Cisco Webex</i> ?	9 responden= tidak pernah <i>update software</i> 1 responden= pernah	Meningkatkan Ketekunan
	b. Apakah ada pernah mengirim kritik atau saran pada aplikasi <i>Cisco Webex</i> ?	10 responden= tidak pernah mengirim kritik atau saran	Tidak diuji
2. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan	a. Apakah <i>Cisco</i> memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?	10 responden= <i>Cisco Webex</i> memberikan kepuasan selama pemakaian	Tidak diuji
3. Keluhan pelanggan	a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi <i>Cisco Webex</i> ?	9 responden= tidak memiliki keluhan 1 responden= memiliki keluhan	<i>Member check</i>
	b. Apakah anda sering mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi <i>Cisco Webex</i> ?	9 responden= tidak ada kendala 1 responden= memiliki kendala	<i>Member check</i>
4. Keluhan dan perilaku keluar	a. Apakah anda akan berlangganan terus aplikasi <i>Cisco Webex</i> atau tidak akan menggunakannya lagi ?	10 responden= tidak akan berlangganan <i>Cisco Webex</i>	Tidak diuji
	b. Jika terdapat masalah pada aplikasi <i>Cisco Webex</i> apakah anda akan tetap menggunakannya ?	10 responden tidak akan menggunakan <i>Cisco Webex</i> lagi	Tidak diuji

Sumber : Wawancara dan Diolah Penulis, 2022

Pada tabel di atas yang tidak di uji Kredibilitasnya yaitu:

Variabel Preferensi pengguna

1. kualitas produk yang dijual. Poin a. Tidak dilakukannya uji kredibilitas karena 100% responden menjawab bahwa fitur lengkap. Hal ini

mengindikasikan bahwa responden merasa *Cisco Webex meeting* memberikan kelengkapan yang memuaskan.

2. Kualitas pelayanan yang diberikan. Poin b. Tidak dilakukan uji kredibilitas karena 100% responden menjawab pengaturan mudah dan lengkap seperti yang diharapkan.
3. Harga produk. Poin a. Tidak dilakukan uji kredibilitas karena 100% responden menjawab penggunaan data pada aplikasi *Cisco Webex meeting* tidak mahal atau menghabiskan banyak data dibandingkan dengan beberapa aplikasi serupa.
4. Kemudahan dalam mengakses produk. Poin a. Tidak dilakukan uji kredibilitas karena 100% responden menjawab proses pengunduhan *Cisco Webex meeting* mudah dan prosesnya tidak memakan waktu lama.
5. Keamanan dalam berbelanja. Poin a. Tidak dilakukan uji kredibilitas karena 100% responden menjawab keamanan lebih baik dari aplikasi lainnya dan tidak pernah mengalami kebocoran data pada saat melakukan kegiatan menggunakan *Cisco Webex meeting*.

#### Variabel Perilaku Berlangganan

1. Evaluasi kualitas produk. Poin b. Tidak dilakukan uji kredibilitas karena 100% responden menjawab tidak pernah mengirim kritik atau saran *kepada Cisco Webex meeting* selama pemakaian.
2. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Poin a. Tidak dilakukan uji kredibilitas karena 100% responden menjawab merasa puas selama kegiatan menggunakan *Cisco Webex meeting*.
3. Keluhan dan perilaku keluar poin a & b. Tidak dilakukan uji kredibilitas 100% responden menjawab tidak bersedia menggunakan atau berlangganan aplikasi *Cisco Webex meeting*.

#### 4.2.2.1. Perpanjangan Pengamatan

##### Pertanyaan Kredibilitas

1. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Berdasarkan uji kredibilitas dapat disimpulkan bahwa pada pertanyaan pertama 10 atau 100% responden pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex*. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa pertukaran pelajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan menggunakan *Cisco Webex meeting* sebagai salah satu media pembelajaran selama pertukaran pelajar dilaksanakan.

2. Apakah anda berlangganan atau bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex* ?

Pertanyaan kedua menjawab 10 atau 100% responden menjawab tidak bersedia berlangganan *Cisco Webex*. Hal ini menjadi sebuah masalah mengapa responden tidak bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex*, oleh karena itu penulis

memberikan perpanjangan pengamatan apa yang menjadi alasan bahwa responden tidak mau berlangganan aplikasi *Cisco Webex* ini.

Pertanyaan Preferensi Pengguna aplikasi *Cisco Webex*

1. Kualitas produk yang di jual

a. Bagaimana kelengkapan fitur pada aplikasi *cisco webex meeting* ?

Jawaban pada pertanyaan ini 10 atau 100% responden menjawab fitur yang diberikan oleh Cisco Webex sangat lengkap mulai adapun kelengkapan mulai dari background, audio dan video berkualitas tinggi, fitur pendukung emoji, Hasil rapat akan dicatat secara otomatis sehingga dapat diakses jika melewatkan sebuah poin penting yang sudah dibahas. Fitur tersebut menjadi sebuah keunggulan tersendiri yang dimiliki oleh *Cisco Webex* untuk membuat para penggunanya merasa puas selama menggunakan aplikasi tersebut. Sejauh ini *Cisco Webex meeting* memberikan kepuasan dari sisi fitur yang diberikan. *Cisco Webex* sukses dalam segi fitur yang lengkap.

2. Kualitas pelayanan yang diberikan

a. Apakah proses kegiatan *video conference* menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sangat lancar dan tidak ada kendala sama sekali sesuai dengan harapan anda?

Jawaban pada pertanyaan ini yaitu 9 atau 90% responden mengatakan bahwa proses pada saat penggunaan aplikasi *Cisco Webex* lancar dan tidak adanya kendala semua berjalan lancar sesuai yang diharapkan, namun ada 1 atau 10% responden menjawab kurang lancar pada saat penggunaannya. Hal tersebut perlu di lakukan uji kredibilitas karena adanya jawaban yang bertentangan dengan penelitian. Penulis melakukan analisis kasus *negative* untuk mendapatkan data yang absah, setelah dilakukan analisis kasus *negative* dapat disimpulkan bahwa masalah yang timbul dipengaruhi oleh sinyal pada saat melakukan kegiatan menggunakan *Cisco Webex* demikian bahwa sinyal yang buruk sangat berdampak pada berlangsungnya kegiatan *meeting* dan dari pernyataan tersebut bahwa ini bukan masalah yang diberikan oleh *Cisco Webex* ini tidak ada kaitannya dengan aplikasi tersebut.

b. Apakah pengaturan pada aplikasi *Cisco Webex* sangat mudah dan lengkap seperti harapan anda?

Jawaban pada pertanyaan ini yaitu dapat disimpulkan bahwa 10 atau 100% responden menjawab pengaturan mudah dan lengkap seperti harapan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa konsumen merasa puas dengan pengaturan yang terapat pada aplikasi *Cisco Webex* selama kegiatan *meeting* berlangsung. Pengaturan tersebut tidak menyulitkan konsumen sejauh ini adapun pengaturan yang terdapat pada *Cisco Webex meeting* yaitu pengaturan *background*, pengaturan video dan audio, informasi meeting, menu utama, pembagian tayangan layar pada peserta lain, chatting dengan peserta *meeting*,

mengakhiri atau menutup *meeting*. Pertanyaan ini tidak memerlukan uji kredibilitas karena tidak ada jawaban *negative* yang bertentangan dengan penelitian. *Cisco Webex* sukses dalam memberikan pengaturan yang mudah dan lengkap sesuai yang diharapkan konsumen.

### 3. Harga Produk

- a. apakah penggunaan aplikasi *Cisco Webex* menghabiskan biaya mahal ?

Jawaban pada pertanyaan ini yaitu dapat disimpulkan 10 atau 100% responden menjawab penggunaan data pada aplikasi *Cisco Webex* tidak mahal atau memerlukan penggunaan data yang berlebihan. Responden merasa pada saat menggunakan *Cisco Webex* tidak memakan banyak biaya atau menghabiskan banyak data, dibandingkan dengan beberapa aplikasi serupa dengan fitur yang sama dan kegunaanya seperti *zoom meeting*, *google meet* yang menyediakan fitur gratis secara penggunaannya, akan tetapi *Cisco Webex meeting* memberikan kelebihan yang berbeda dari aplikasi video *conference* lainnya yaitu kualitas dan fitur yang bagus dan jernih hal tersebut menjadi nilai plus pada aplikasi ini fitur tersebut sangat berpengaruh untuk responden yang menggunakannya. *Cisco Webex* sukses memberikan kepuasan pada konsumen dari segi penghematan biaya pemakaian dengan ini sesuai yang diharapkan oleh konsumen.

### 4. Kemudahan dalam mengakses Produk

- a. Apakah proses pengunduhan aplikasi *Cisco Webex* mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen?

Jawaban pada pertanyaan ini yaitu dapat disimpulkan bahwa 10 atau 100% responden menjawab proses pengunduhan aplikasi *Cisco webex* mudah dan prosesnya tidak memakan waktu lama. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi *Cisco Webex meeting* tidak memberikan kesulitan pada saat responden melakukan pengunduhan tersebut dan tidak adanya kendala yang mengakhibatkan pengunduhan terganggu atau lebih lama dari pada aplikasi lainnya. Pengunduhan bisa dilakukan di playstore, web. *Cisco Webex* juga dapat diakses melalui web dan tidak perlu mengunduh aplikasi hal ini tentu mempermudah responden untuk menggunakan aplikasi ini. *Cisco Webex* sukses dalam memberikan proses pengunduhan yang mudah untuk konsumen sehingga hal tersebut sangat memudahkan konsumen ketika ingin menggunakan aplikasi tersebut.

### 5. Keamanan dalam Berbelanja

- a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* menurut anda?

Jawaban pada pertanyaan ini disimpulkan bahwa 10 atau 100% responden menjawab keamanan lebih baik dari aplikasi lainnya dan tidak pernah mengalami kebocoran data pada saat melakukan kegiatan menggunakan *Cisco Webex*. Hal tersebut mengidikasikan bahwa aplikasi ini sukse dalam segi keamanan yang diberikan kepada setiap penggunanya jauh ini dengan adanya keamanan yang sempurna tidak akan terjadinya kebocoran data pengguna, kebocoran data atau informasi penting setiap penggunanya, dan tidak akan ada peserta lain yang tidak dikenal mengikuti kegiatan meeting. Memberikan keamanan yang bagus dan memberikan rasa aman kepada penggunanya pada saat melakukan kegiatan menggunakan aplikasi tersebut.

Keamanan yang diberikan oleh *Cisco Webex meeting* yaitu dari segi ketika ingin atau akan mengikuti sebuah kegiatan meeting peserta diwajibkan memberikan password pada link meeting tersebut agar bisa memasuki kegiatan meeting didalamnya. Berbeda dengan aplikasi lain *Cisco Webex* harus selalu memberikan password di setiap meetingnya untuk bergabung, peserta tidak bisa langsung mengklik link untuk bisa bergabung pada meeting melainkan harus memberi password. Berbeda dengan aplikasi lainnya yang mudah dimasuki oleh peserta yang tidak dikenal pada meetingnya. *Cisco Webex meeting* membeikan pengawasan lebih pada aplikasinya. Ini adalah salah satu keunggulan yang dimiliki *Cisco Webex meeting* ketimbang dengan *Video conference* yang lain. Hal ini *Cisco Webex meeting* sukses dalam segi keamanan produk.

#### Variabel Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex*

##### 1. Evaluasi Kualitas Produk

- a. Apakah anda sering melakukan *update software* pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Jawaban pada pernyataan Evaluari kualitas produk 1 atau 10% responden menjawab pernah mengupdate software sekali selama pemakaian aplikasi. Hal tersebut membutuhkan uji kredibilitas penulis menggunakan diskusi dengan teman dikarenakan jawaban tersebut berbeda dari responden lain, dari hasil Diskusi dengan Teman mencari tau apa yang meyebabkan perbedaan tersebut terjadi setelah diskusi dilakukan dapat disimpulkan dikarenakan responden tersebut menggunakan handphone ketika melakukan pembelajaran daring, sedangkan 9 atau 90% responden menggunakan laptop. Demikian dapat disimpulkan bahwa perbedaan perangkat mempengaruhi update software.

- b. Apakah ada perna mengirim kritik atau saran pada aplikai *Cicso Webex* ?

Jawaban pada pernyataan dapat disimpulkan bahwa 10 atau 100% responden tidak pernah mengirim kritik atau saran kepada *Cisco Webex*. Hal tersebut

mengindikasikan bahwa *Cisco Webex meeting* sukses memberikann kepuasan kepada responden sejauh pemakain selama pembelajaran berlangsung.

## 2. Kepuasan dan ketidak puasan pelanggan

- a. Apakah *Cisco Webex* memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?

Jawaban pada pernyataan dapat disimpulkan bahwa 10 atau 100% responden merasa puas selama kegiatan menggunakan *Cisco Webex*. Hal tersebut mengindikasikan bahwa *Cisco Webex* memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap responden selama penggunaannya. Kepuasan yang di rasakan oleh responden meliputi proses pengunduhan aplikasi mudah dilakukan, fitur-fitur yang diberikan sangat memuaskan dan lengkap mulai dari beground, video dan audio yang jernih dan jelas di bandingkan dengan aplikasi video *conference* yang lain, keamanan yang diberikan *Cisco Webex* pada saat menggunakan aplikasi tersebut, penggunaan biaya yang relatif murah dan tidak menghabiskan banyak data kuota internet. Hal ini menyatakan bahwa *Cisco Webex meeting* sukses memberikan kepuasan kepada penggunanya selama pemakaiannya sejauh ini.

## 3. Keluhan Pelanggan

- a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Jawaban pada pernyataan memiliki keluhan selama menggunakan *Cisco Webex* 1 atau 10% responden pernah memiliki keluhan selama menggunakan *Cisco Webex meeting*. Penulis melakukan analisis *member check* kepada responden bagaimana kesepakatan untuk menafsirkan dari jawaban tersebut dan ternyata jawabannya masih memiliki katagori yang serupa dengan jawaban lain. Setelah melakukan *member check* ternyata disepakati oleh responden bahwa sinyal tidak ada kaitannya dengan aplikasi *Cisco Webex meeting*, kendala sinyal bukan merupakan kesalahan dari aplikasi *Cisco Webex* akan tetapi sesuatu tentang sinyal dari pihak operator jaringan. Demikian dapat disimpulkan bahwa keluhan tersebut dari kesalahan sinyal yang bermasalah.

- b. Apakah anda sering mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Jawaban pada pernyataan memiliki keluhan ketika menggunakan 1 atau 10% responden pernah mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi. Penulis melakukan *member check* karena ada jawaban yang serupa pada masalah ini, setelah dilakukan uji *member check* dapat disimpulkan bahwa responden tersebut tidak sering mengalami gangguan tetapi hanya pernah sekali, dan hal tersebut diakibatkan oleh sinyal.

#### 4. Keluhan dan Perilaku Keluar

- a. Apakah anda akan berlanggan terus aplikasi *Cisco Webex* atau tidak akan menggunakannya lagi ?

Jawaban pada pernyataan dapat disimpulkan bahwa 10 atau 100% tidak akan berlanggan atau menggunakan lagi aplikasi *Cisco Webex*. Hal ini mengindikasikan bahwa 10 atau 100% responden tidak bersedia menggunakan atau berlanggan aplikasi *Cisco Webex meeting* dengan jawaban yang di berikan responden membuat sebuah permasalahan mengapa responden tidak bersedia berlanggan aplikasi *Cisco Webex* sedangkan aplikasi itu memberikan fitur-fitur yang begitu lengkap, memberikan keamanan pada data menggunakan aplikasi tersebut, dan memberikan konsumen kepuasan selama pemakaian sejauh ini responden merasa bahwa *Cisco Webex* lebih bagus dari aplikasi lainnya tetapi mereka tidak mau berlanggan. Ini menjadi sebuah masalah dan bertentangan dengan penelitian. Penulis melakukan *member check* pada pernyataan tersebut setelah dilakukan *member check* kepada responden dapat disimpulkan alasan responden mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis tidak mau berlanggan karena di lingkungan kampus Universitas Pakuan tidak menggunakan *Cisco Webex* untuk media pembelajaran, di lingkungan responden lebih dominan menggunakan aplikasi lain untuk media pembelajaran

- b. Jika terdapat masalah pada aplikasi *Cisco Webex* apakah anda akan tetap menggunakannya ?

Jawaban pada pertanyaan tersebut dapat disimpulkan bahwa 10 atau 100% responden tidak akan menggunakan *Cisco Webex* lagi. Hal ini mengindikasikan bahwa responden tidak mau berlanggan atau tidak mau menggunakan *Cisco Webex* lagi ketika terdapat masalah pada *Ciso Webex meeting* lagi meskipun *Cisco Webex* memberikan kepuasan mulai dari fiturnya, keamanannya. Namun responden tetap tidak bersedia menggunakan lagi di karenakan lingkungan responden tidak menggunakan *Cisco Webex* untuk pembelajaran.

#### 4.2.2.2 Meningkatkan Ketekunan

1. Jawaban pada pernyataan Evaluari kualitas produk pada pertanyaan (variable 2, 1a) m1 atau 10% responden menjawab pernah mengupdate software sekali selama pemakaian aplikasi. Hal tersebut membutuhkan uji kredibilitas penulis menggunakan meningkatkan ketekunan dikarenakan jawaban tersebut berbeda dari responden lain, dengan cara mengecek kembali jawaban tersebut dari hasil Meningkatkan ketekunan mencari tau apa yang meyebabkan perbedaan tersebut terjadi setelah mengecek data hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan dikarenakan responden tersebut menggunakan

handphone ketika melakukan pembelajaran daring, sedangkan 9 atau 90% responden menggunakan laptop. Demikian dapat disimpulkan bahwa perbedaan perangkat mempengaruhi update software.

#### 4.2.2.3 Analisi kasus Negarif

1. Jawaban pada pertanyaan (Variabel 1, 2a) ini yaitu 9 atau 90% responden mengatakan bahwa proses pada saat penggunaan aplikasi *Cisco Webex* lancar dan tidak adanya kendala semua berjalan lancar sesuai yang diharapkan, namun ada 1 atau 10% responden menjawab kurang lancar pada saat penggunaannya. Hal tersebut perlu di lakukan uji kredibilitas karena adanya jawaban yang bertentangan dengan penelitian. Penulis melakukan analisis kasus *negative* untuk mendapatkan data yang absah, setelah dilakukan analisis kasus *negative* dapat disimpulkan bahwa masalah yang timbul dipengaruhi oleh sinyal pada saat melakukan kegiatan menggunakan *Cisco Webex* demikian bahwa sinyal yang buruk sangat berdampak pada berlangsungnya kegiatan meeting dan dari pernyataan tersebut bahwa ini bukan masalah yang diberikan oleh *Cisco Webex* ini tidak ada kaitannya dengan aplikasi tersebut.

#### 4.2.2.4 Member Check

1. Jawaban pada pernyataan (Variabel 2,3a) memiliki keluhan selama menggunakan *Cisco Webex* 1 atau 10% responden pernah memiliki keluhan selama menggunakan *Cisco Webex meeting*. Penulis melakukan analisis *member check* kepada responden bagaimana kesepakatan untuk menafsirkan dari jawaban tersebut dan ternyata jawabannya masih memiliki katagori yang serupa dengan jawaban lain. Setelah melakukan *member check* ternyata disepakati oleh responden bahwa sinyal tidak ada kaitannya dengan aplikasi *Cisco Webex meeting*, kendala sinyal bukan merupakan kesalahan dari aplikasi *Cisco Webex* akan tetapi sesuatu tentang sinyal dari pihak operator jaringan. Demikian dapat disimpulkan bahwa keluhan tersebut dari kesalahan sinyal yang bermasalah.
2. Jawaban pada pernyataan (Variabel 2, 3b) memiliki keluhan ketika menggunakan 1 atau 10% responden pernah mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi. Penulis melakukan *member check* karena ada jawaban yang serupa pada masalah ini, setelah dilakukan uji *member check* dapat disimpulkan bahwa responden tersebut tidak sering mengalami gangguan tetapi hanya pernah sekali, dan hal tersebut diakibatkan oleh sinyal.

3. Jawaban pada pernyataan (Variabel 2, 4a) dapat disimpulkan bahwa 10 atau 100% tidak akan berlangganan atau menggunakan lagi aplikasi *Cisco Webex*. Hal ini mengindikasikan bahwa 10 atau 100% responden tidak bersedia menggunakan atau berlangganan aplikasi *Cisco Webex meeting* dengan jawaban yang di berikan responden membuat sebuah permasalahan mengapa responden tidak bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex* sedangkan aplikasi itu memberikan fitur-fitur yang begitu lengkap, memberikan keamanan pada data menggunakan aplikasi tersebut, dan memberikan konsumen kepuasan selama pemakaian sejauh ini responden merasa bahwa *Cisco Webex* lebih bagus dari aplikasi lainnya tetapi mereka tidak mau berlangganan. Ini menjadi sebuah masalah dan bertentangan dengan penelitian. Penulis melakukan member check pada pernyataan tersebut setelah dilakukan *member check* kepada responden dapat disimpulkan alasan responden mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis tidak mau berlangganan karena di lingkungan kampus Universitas pakuan tidak menggunakan *Cisco Webex* untuk media pembelajaran, di lingkungan responden lebih dominan menggunakan aplikasi lain untuk media pembelajaran

### 4.3 Pembahasan

#### 4.3.1 Penggunaan Aplikasi *Cisco Webex Meeting* Pada KBM

Penggunaan *Cisco Webex meeting* pada kegiatan belajar mengajar mahasiswa pertukaran pelajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan dengan Universitas Malaysia Trengganu, ini berjalan selama empat bulan yaitu bulan April hingga bulan Juli, tujuan diadakannya pertukaran pelajar ini untuk membagikan informasi dan memperluas ilmu pengetahuan. Fitur yang diberikan oleh *Cisco Webex* selama berlangsungnya pembelajaran daring atau *online* yaitu mulai dari fitur Video dan Audio yang jelas dan jernih, Informasi ruang rapat virtual, Informasi status *Recording*, *Setup Priority View*, Tombol *Screen*, Tombol Pembicara, Tombol *Mute*, Tombol *enable* atau *disable camera*, Informasi Peserta *meeting*, adapun beberapa keunggulan fitur yang diberikan *Cisco Webex* yaitu *Remove Background Noise*, *Share Content*, *Polling*, *Virtual Background*, *Setup Layout View*. Fitur-fitur tersebut mendukung proses selama pembelajaran.

Keamanan yang diberikan *Cisco Webex meeting* juga sangat terpercaya, sehingga membuat responden merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh *Cisco Webex*. Proses pengunduhan menurut responden sangat mudah karena *Cisco Webex* ini dapat diakses melalui perangkat desktop dan juga melewati web browser sehingga mempermudah responden untuk mengunduh akan tetapi terdapat perbedaan dari segi penggunaan lewat aplikasi atau desktop dengan melalui web browser perbedaannya yaitu terdapat pada fitur yang disediakan jika responden mengakses melalui aplikasi maka fitur yang diberikan lengkap dan jika responden mengakses melalui web browser maka ada beberapa fitur yang tidak ada yaitu fitur *Layout* dan *Virtual Background* tidak akan muncul. Sinyal juga sangat berpengaruh penting

terhadap berlangsungnya kegiatan meeting melalui *Cisco Webex* karena dengan kondisi sinyal yang buruk mengakibatkan gangguan yang menghambat pembelajaran.

### 4.3.2 Preferensi Pengguna *Cisco Webex Meeting*

#### 1. Kualitas Produk yang dijual

##### a. Kelengkapan fitur pada *Cisco Webex*

Berdasarkan hasil pengolahan data pada (Lampiran 4.1) dapat disimpulkan bahwa 10 atau 100% responden menjawab bahwa fiturnya lengkap. Hal ini mengindikasikan bahwa responden merasa *Cisco Webex* memberikan kelengkapan yang memuaskan. Responden menikmati kelengkapan fitur pada aplikasi *Cisco Webex* ketika menggunakannya, adapun kelengkapan mulai dari Kualitas video HD, lebih jernih, ini sangat berpengaruh penting ketika berlangsungnya pembelajaran dengan kualitas video yang jernih membuat proses kegiatan berlangsung dengan baik.

Fitur yang ke dua adapun Kemudahan bergabung dengan rapat, hingga acara apapun, ini mempermudah peserta untuk mengikuti acara dalam rapat online yang diadakan mulai dari proses pembelajaran, rapat kerja, dan lain-lain.

Fitur yang ke tiga yaitu dapat menggunakan perintah suara *hands-free* dengan *Google Assistant* dan *Google Home Hub*, dengan adanya fitur ini mempermudah peserta untuk menggunakan perintah suara.

Fitur ke empat yaitu dapat bergabung langsung dari kalender atau *widget* yang dapat disesuaikan, ini mempermudah anda mendapatkan notifikasi rapat melalui pemberitahuan dari kalender ketika tiba pada hari rapat tersebut.

Fitur ke lima yaitu dapat melakukan penjadwalan rapat atau pemutaran rekaman langsung dari aplikasi, dengan fitur ini membuat anda tidak tertinggal informasi selama rapat berlangsung.

Fitur ke enam dapat mengatur tata letak video sesuai dengan preferensi masing-masing, ini membuat anda bisa mengatur di mana posisi anda atau rekan rapat yang anda inginkan.

Fitur ke tujuh dapat membagikan layar kepada orang-orang saat panggilan video, pada fitur ini semua orang dapat akses untuk membagikan layar saat rapat berlangsung.

Fitur ke delapan yaitu *Live Streaming*, kita dapat melakukan *live streaming* ke *facebook*, *youtube* dan situs *streaming* lainnya dengan mudah dengan fitur ini ketika sedang melakukan *meeting* agar orang lain bisa melihat rapat tersebut.

Fitur ke sembilan yaitu *Recording*, anda dapat merekam sesi *meeting*, menonton Kembali ataupun membagikan rekaman *meeting* anda ke peserta lainnya dengan ini anda bisa menyimpan hasil rapat yang telah berlangsung tadi.

Fitur ke sepuluh *Share Content*, fitur ini memungkinkan para peserta untuk memperlihatkan file, aplikasi, video dan *whiteboard* serta apapun yang ada di layar perangkat anda ke peserta lainnya saling berbagi informasi.

Fitur ke sebelas *Polling*, peserta dapat melakukan *polling* untuk mengambil suara atau melakukan kuis saat melakukan *meeting online* ini diperlukan ketika membutuhkan tanggapan peserta lain ketika rapat berlangsung.

Fitur ke dua belas *Remove Background Noise*, ketika peserta sedang *meeting* di cafe atau area *outdoor*, tetapi banyak suara mengganggu di sekitar sekarang tidak menjadi masalah lagi dengan fitur *Remove Background Noise* pada *Cisco Webex* dengan teknologi AI dari *Cisco*, *Webex Meetings* dapat membedakan suara pengguna dengan suara yang ada di sekitarnya sehingga tidak mengganggu peserta lain ketika *meeting* berlangsung.

Fitur tersebut menjadi sebuah keunggulan tersendiri yang dimiliki oleh *Cisco Webex* untuk membuat para penggunanya merasa puas selama menggunakan aplikasi tersebut.

## 2. Kualitas Pelayanan yang diberikan

- a. Proses kegiatan video conference menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sangat lancar atau mengalami kendala selama penggunaan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada (Lampiran 4.2a) dapat disimpulkan bahwa 9 atau 90% responden menjawab lancar selama kegiatan, dan 1 atau 10% responden menjawab tidak lancar atau kurang lancar. Hal ini mengindikasikan bahwa 9 responden merasa lancar-lancar saja sejauh pemakaian selama pembelajaran berlangsung semua berjalan baik mulai dari fiturnya, keamanan tidak ada gangguan apapun, dari kualitas videonya baik dan jernih, fitur lainnya berfungsi dengan baik dan memuaskan responden ketika *meeting* berlangsung, akan tetapi ada 1 atau 10% responden pernah mengalami kendala ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex meeting*, gangguan yang responden alami tersebut yaitu ditimbulkan karena sinyal yang buruk sangat berdampak pada berlangsungnya selama kegiatan *meeting* dari masalah tersebut tidak ada kaitannya dengan *Cisco Webex* akan tetapi masalah dari *provider*nya. *Cisco Webex* selalu memberikan kualitas yang terbaik untuk konsumennya mulai dari fitur yang diberikan, keamanan saat menggunakannya, harga yang diberikan kepada konsumen ketika menggunakan *Cisco Webex* lebih murah dari *video conference* lainnya dan kualitasnya pun lebih bagus dan jernih.

- b. Apakah pengaturan pada aplikasi *Cisco Webex* sangat mudah dan lengkap seperti harapan anda?

Berdasarkan hasil pengolahan data pada (Lampiran 4.2b), dapat disimpulkan bahwa 10 atau 100% responden menjawab pengaturan mudah dan lengkap seperti harapan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa konsumen merasa puas dengan pengaturan yang terapat pada aplikasi *Cisco Webex* selama kegiatan *meeting* berlangsung. Pengaturan tersebut tidak menyulitkan konsumen sejauh ini adapun pengaturan yang terdapat pada *Cisco Webex meeting* yaitu pengaturan background, pengaturan video dan audio, informasi *meeting*, menu utama, pembagian tayangan layar pada peserta lain, *chatting* dengan peserta *meeting*, mengakhiri atau menutup *meeting*, dengan pengaturan yang mudah dan lengkap tersebut tidak menyulitkan responden pada saat *meeting* berlangsung ini menjadi keunggulan juga pada aplikasi *Cisco Webex* sehingga responden merasa puas dengan kinerja aplikasi *Cisco Webex*. Pengaturan yang mudah sangat penting untuk konsumen karena ada beberapa konsumen yang kurang mengerti It terlebih di kalangan yang sudah berumur, sehingga akan menyusahkan konsumen jika pengaturan pada aplikasi itu sulit di pahami dan dijalankan. Untungnya *Cisco Webex* memberikan pengaturan yang memudahkan konsumen untuk menggunakan aplikasi tersebut.

### 3. Harga produk

- a. Apakah penggunaan Aplikasi *Cisco Webex* menghabiskan biaya mahal ?

Berdasarkan hasil pengolahan data pada (Lampiran 4.3), dapat disimpulkan 10 atau 100% responden menjawab penggunaan data pada aplikasi *Cisco Webex* tidak mahal atau memerlukan penggunaan data yang berlebihan. Responden merasa pada saat menggunakan *Cisco Webex* tidak memakan banyak biaya atau menghabiskan banyak data, dibandingkan dengan beberapa aplikasi serupa dengan fitur yang sama dan kegunaanya seperti *zoom meeting*, *Google meet* yang menyediakan fitur gratis secara penggunaannya, akan tetapi *Cisco Webex meeting* memberikan kelebihan yang berbeda dari aplikasi video *conference* lainnya yaitu kualitas dan fitur yang bagus dan jernih hal tersebut menjadi nilai *plus* pada aplikasi ini fitur tersebut sangat berpengaruh untuk responden yang menggunakannya. Harga menjadi sebuah masalah ketika itu berbilang mahal karena biasanya kalangan pelajar mencari aplikasi yang tidak memakan banyak data atau biaya, hal ini menjadikan *Cisco Webex* cocok untuk menjadi media pembelajaran online karena harganya terbilang murah dan tidak memakan biaya yang banyak. *Cisco Webex* memberikan keuntungan bagi konsumen yang menggunakannya terlebih dengan harga yang lebih murah dari video *conference* lainnya kualitas videonya pun lebih jernih.

#### 4. Kemudahan dalam mengakses produk

- a. Apakah proses pengunduhan aplikasi *Cisco Webex* mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen?

Berdasarkan hasil pengolahan data pada (Lampiran 4.4), dapat disimpulkan bahwa 10 atau 100% responden menjawab proses pengunduhan aplikasi *Cisco webex* mudah dan prosesnya tidak memakan waktu lama. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi *Cisco Webex meeting* tidak memberikan kesulitan pada saat responden melakukan pengunduhan tersebut dan tidak adanya kendala yang mengakhibatkan pengunduhan terganggu atau lebih lama dari pada aplikasi lainnya. Pengunduhan bisa dilakukan di playstore, web. *Cisco Webex* juga dapat diakses melalui web dan tidak perlu mengunduh aplikasi hal ini tentu mempermudah responden untuk menggunakan aplikasi, ini memberikan kemudahan kepada konsumen yang tidak memiliki ruang memori pada mobile phone, dengan hanya mengaksesnya lewat web saja bisa, akan tetapi ada beberapa fitur yang tidak berfungsi jika kita menggunakan *Cisco Webex* melalui web yaitu fitur *Layout* dan virtual *Beckground*, tetapi alangkah baiknya jika konsumen menggunakan desktop untuk media menggunakan video *conference Cisco Webex* sehingga semua fitur yang ada berfungsi dengan baik tanpa kurang satu fiturpun. Hal ini sangat penting untuk menunjang kegiatan belajar mengajar dengan adanya fitur yang beragam dan berfungsi dengan baik proses kegiatanpun berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan konsumen, terlebih konsumen sangat membutuhkan fitur *Remove background noise* karena fitur ini sangat berguna untuk konsumen yang sedang terdesak mengikuti kegiatan belajar mengajar pada saat di luar rumah sehingga dengan adanya fitur *Remove background noise* bisa menghilangkan suara bising dari luar lingkungan sekitar sehingga hanya suara konsumen *meeting* saja yang terdengar pada audiens lainnya.

#### 5. Keamanan dalam berbelanja

- a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* menurut anda?

Berdasarkan hasil pengolahan data pada (Lampiran 4.5), dapat disimpulkan bahwa 10 atau 100% responden menjawab keamanan lebih baik dari aplikasi lainnya dan tidak pernah mengalami kebocoran data pada saat melakukan kegiatan menggunakan *Cisco Webex*. Hal tersebut mengindikasikan bahwa aplikasi ini sukses dalam segi keamanan yang diberikan kepada setiap penggunanya jauh ini dengan adanya keamanan yang sempurna tidak akan terjadinya kebocoran data pengguna, kebocoran data atau informasi penting setiap penggunanya, dan tidak akan ada peserta lain yang tidak dikenal mengikuti kegiatan *meeting*. Memberikan keamanan yang bagus dan

memberikan rasa aman kepada penggunanya pada saat melakukan kegiatan menggunakan aplikasi tersebut.

Keamanan yang diberikan oleh *Cisco Webex meeting* yaitu dari segi ketika ingin atau akan mengikuti sebuah kegiatan meeting peserta diwajibkan memberikan password pada link meeting tersebut agar bisa memasuki kegiatan meeting didalamnya. Berbeda dengan aplikasi lain *Cisco Webex* harus selalu memberikan *password* di setiap *meetingnya* untuk bergabung, peserta tidak bisa langsung mengklik link untuk bisa bergabung pada *meeting* melainkan harus memberi *password*. Berbeda dengan aplikasi lainnya yang mudah dimasuki oleh peserta yang tidak dikenal pada *meetingnya*. *Cisco Webex meeting* membeikan pengawasan lebih pada aplikasinya. Ini adalah salah satu keunggulan yang dimiliki *Cisco Webex meeting* ketimbang dengan *Video conference* yang lain, jika terjadinya kebocoran data pada saat melakukan meeting hal ini sangat merugikan konsumen yang mangalaminya. Akan tetapi untungnya *Cisco Webex* memberikan pengamanan yang super ketat sehingga konsumen tidak perlu khawatir lagi akan hal itu.

### 4.3.3 Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex*

#### 1. Evaluasi Kualitas produk

- a. Apakah anda sering melakukan *update software* pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Berdasarkan hasil pengolahan data pada (Lampiran 4.6a), dapat disimpulkan bahwa 9 atau 90% responden menjawab tidak pernah, sedangkan 1 atau 10% responden menjawab pernah. Hal ini mengindikasikan bahwa ada yang berbeda terhadap sistem *update software* pada aplikasi tersebut, bahwasannya 9 atau 90% responden menjawab tidak pernah mengupdate *software* selama penggunaan pada saat pembelajaran perturakan mahasiswa Malaysia mereka merasa aman-aman saja dan tidak ada gangguan apapun selama tidak perna mengupdate *software* tersebut, sedangkan terdapat 1 atau 10% responden menjawab pernah mengupdate *software* sekali selama sejauh pemakain pembelajaran yang dilakukan menggunakan aplikasi *Cisco Webex meeting*. Perbedaan jawaban tersebut menimbulkan pertanyaan pada penelitian ini mengapa 1 atau 10% responden berbeda dengan 9 atau 90% responden lainnya, oleh karena itu dibutuhkan uji keabsahan terhadap jawaban tersebut, setelah dilakukan uji keabsahan dapat disimpulkan bahwa penggunaan media pada saat berlangsungnya kegiatan menggunakan *Cisco Webex* mempengaruhi *update software*, 10% responden ternyata menggunakan *mobile phone* bukan menggunakan deskop sehingga menimbulkan perbedaan.

- b. Apakah ada pernah mengirim kritik atau saran pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Berdasarkan hasil pengolahan data pada (Lampiran 4.6b), dapat disimpulkan bahwa 10 atau 100% responden tidak pernah mengirim kritik atau saran kepada *Cisco Webex*. Hal tersebut mengindikasikan bahwa *Cisco Webex meeting* sukses memberikan kepuasan kepada responden sejauh pemakaian selama pembelajaran berlangsung. Responden tidak pernah mengalami masalah yang serius selama menggunakan aplikasi *Cisco Webex meeting* itu sebabnya mereka tidak mengirim kritik ataupun saran. Kritik maupun saran sebenarnya sangat penting untuk pihak *Cisco Webex* sendiri karena adanya kritikan dan saran dari konsumen membuat pihak *Cisco Webex* lebih bisa meningkatkan dan memperdalam lagi apa yang menyebabkan masalah tersebut terjadi.

## 2. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan

- a. Apakah *Cisco Webex* memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?

Berdasarkan hasil pengolahan data pada (Lampiran 4.7), dapat disimpulkan bahwa 10 atau 100% responden merasa puas selama kegiatan menggunakan *Cisco Webex*. Hal tersebut mengindikasikan bahwa *Cisco Webex* memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap responden selama penggunaannya. Kepuasan yang dirasakan oleh responden meliputi proses pengunduhan aplikasi mudah dilakukan, fitur-fitur yang diberikan sangat memuaskan dan lengkap mulai dari *background*, video dan audio yang jernih dan jelas dibandingkan dengan aplikasi video *conference* yang lain, keamanan yang diberikan *Cisco Webex* pada saat menggunakan aplikasi tersebut, penggunaan biaya yang relative murah dan tidak menghabiskan banyak data kuota internet. Hal ini menyatakan bahwa *Cisco Webex meeting* sukses memberikan kepuasan kepada penggunaannya selama pemakaiannya sejauh ini dan memberikan pengalaman baik kepada responden. *Cisco Webex* selalu memberikan yang terbaik untuk para penggunaannya dan memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan konsumen, oleh karena itu *Cisco Webex* layak untuk dijadikan media *meeting* belajar maupun mengajar oleh konsumen dengan semua yang diberikan oleh pihak *Cisco Webex*nya sendiri.

### 3. Keluhan pelanggan

- a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex*?

Berdasarkan hasil pengolahan data pada (Lampiran 4.8a), dapat disimpulkan bahwa 9 atau 90% responden menjawab tidak ada keluhan, sedangkan 1 atau 10% responden menjawab ada keluhan. Hal ini mengindikasikan bahwa 9 atau 90% responden tidak memiliki keluhan selama pemakaian *Cisco Webex meeting* sejauh ini mereka merasa bahwa tidak pernah ada kendala yang menghambat proses pembelajaran menggunakan aplikasi ini semua berjalan lancar sesuai yang diharapkan, namun 1 atau 10% responden memiliki keluhan selama penggunaan aplikasi *Cisco Webex*, hal tersebut menjadi permasalahan dalam penelitian ini apa yang menyebabkan responden memiliki keluhan pada aplikasi *Cisco Webex* sehingga membuat rasa kurang nyaman pada saat menggunakan aplikasi tersebut. Keluhan tersebut dapat disimpulkan setelah dilakukan *member check* tidak sering mengalami keluhan hanya satu kali dan itu diakibatkan oleh sinyal yang buruk. Sinyal yang buruk bukanlah masalah yang diberikan oleh aplikasi *Cisco Webex* akan tetapi tempat konsumen pada saat melakukan kegiatan *meeting* tidak bisa mencakup luas sinyal yang ada sehingga menyebabkan masalah muncul pada saat menggunakan *Cisco Webex* seperti susah pada saat ingin bergabung *meeting*, gambar layar yang kurang jelas dan patah-patah, suara yang kurang jelas, background yang tidak berfungsi dengan baik, dan lain-lain.

- b. Apakah ada sering mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Berdasarkan hasil pengolahan data pada (Lampiran 4.8b), dapat disimpulkan bahwa 9 atau 90% responden menjawab tidak sering mengalami gangguan dan 1 atau 10% responden menjawab pernah mengalami gangguan. Hal ini mengindikasikan bahwa 9 atau 90% responden tidak pernah mengalami gangguan selama pemakaian *Cisco Webex meeting* ketika pembelajaran dilakukan, responden merasa lancar-lancar saja selama penggunaan sejauh ini, akan tetapi 1 atau 10% responden menjawab pernah mengalami gangguan sekali selama penggunaan *Cisco Webex meeting* ini dengan itu menimbulkan pertanyaan apakah yang menjadi inti masalah gangguan yang terjadi pada salah satu responden penelitian ini mengapa hanya satu orang yang mengalami gangguan tersebut. Keluhan tersebut dapat disimpulkan setelah dilakukan *member check* tidak sering mengalami keluhan hanya satu kali dan itu diakibatkan oleh sinyal yang buruk. Sinyal yang buruk bukan disebabkan oleh pihak *Cisco Webex* akan tetapi sinyal yang buruk disebabkan oleh *provider*nya ataupun tempat pada saat konsumen melakukan *meeting*

menggunakan *Cisco Webex* dilakukan di tempat yang tidak mencakup sinyal yang luas sehingga masalahpun terjadi pada saat kegiatan meeting berlangsung.

#### 4. Keluhan dan Perilaku Keluar

- a. Apakah anda akan berlangganan terus aplikasi *Cisco Webex* atau tidak akan menggunakannya lagi ?

Berdasarkan hasil pengolahan data pada (Lampiran 4.9a), dapat disimpulkan bahwa 10 atau 100% tidak akan berlangganan atau menggunakan lagi aplikasi *Cisco Webex*. Hal ini mengindikasikan bahwa 10 atau 100% responden tidak bersedia menggunakan atau berlangganan aplikasi *Cisco Webex meeting* dengan jawaban yang di berikan responden membuat sebuah permasalahan mengapa responden tidak bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex* sedangkan aplikasi itu memberikan fitur-fitur yang begitu lengkap, memberikan keamanan pada data menggunakan aplikasi tersebut, dan memberikan konsumen kepuasan selama pemakaian sejauh ini responden merasa bahwa *Cisco Webex* lebih bagus dari aplikasi lainnya tetapi mereka tidak mau berlangganan. Ini menjadi sebuah masalah, setelah dilakukan uji kredibilitas alasan responden tidak akan berlangganan karena di lingkungan responden tidak menggunakan aplikasi *Cisco Webex* untuk media belajar akan tetapi responden hanya menggunakan *Cisco Webex* pada saat pertukaran pelajar diselenggarakan, jika di lingkungan responden menggunakan video conference *Cisco Webex* pasti konsumen akan berlangganan guna untuk menunjang kegiatan belajar mengajar yang lebih mudah pada saat adanya pandemic dikarenakan lingkungan responden yang menggunakan media lain sehingga *Cisco Webex* kurang dikenal dan memiliki peminat sedikit untuk di wilayah fakultas ekonomi dan bisnis universitas pakuan.

- b. Jika terdapat masalah pada aplikasi *Cisco Webex* apakah anda akan tetap menggunakannya ?

Berdasarkan hasil pengolahan data pada (Lampiran 4.9b), dapat disimpulkan bahwa 10 atau 100% responden tidak akan menggunakan *Cisco Webex* lagi. Hal ini mengindikasikan bahwa responden tidak mau berlangganan atau tidak mau menggunakan *Cisco Webex* lagi ketika terdapat masalah pada *Cisco Webex meeting* lagi meskipun *Cisco Webex* memberikan kepuasan mulai dari fiturnya, keamanannya. Namun responden tetap tidak bersedia menggunakan lagi. Hal ini disebabkan karena memang di lingkungan responden tidak menggunakan aplikasi *Cisco Webex* untuk media belajar mengajar sehingga mereka tidak akan menggunakan aplikasi tersebut jika memang terdapat masalah, akan tetapi jika di lingkungan responden menggunakan *Cisco Webex*

untuk media belajar mengajar pasti responden akan tetap berlanggan jika sekalipun terdapat masalah, karena merka di tuntutan untuk menggunakan video *coference* pada saat adanya pandemic covid-19 pada masa itu, sehingga media belajar mengajr dilakukan secara daring guna untuk memutus penyebaran vidur covid-19.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penggunaan aplikasi *Cisco Webex* dalam kegiatan belajar mengajar secara *online* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Pertukaran Pelajar Universitas Pakuan dengan Universitas Malaysia Trengganu, ini berjalan selama empat bulan yaitu bulan april hingga bulan juli, tujuan diadakannya pertukaran pelajar ini untuk membagikan informasi dan memperluas ilmu pengetahuan semua berjalan dengan baik dan lancar sesuai yang diharapkan. Fitur- fitur yang diberikan juga sangat menunjang keberlangsungan proses belajar mengajar diadakan mulai dari fitur kualitas video yang di berikan HD, lebih jernih, fitur kedua kemudahan dalam bergabung pada saat kegiatan belajar mengajar akan dilaksanakan jika fitur ini terhambat maka akan sangat berpengaruh pada saat pelajaran berlangsung. Fitur ketiga yaitu menggunakan perintah suara *hand-free* dengan *Google assistant* dan *Google home hub* fitur ini memudahkan peserta untuk menggunakan perintah suara. Fitur keempat yaitu *Recording* peserta dapat merekam layar pada saat kegiatan pembelajaran berlangsung sehingga tidak ada mahasiswa yang ketinggalan informasi apapun. Fitur yang kelima *Remove background noise Cisco webex* dapat menghilangkan suara bising dari luar ketika sedang berlangsungnya rapat sehingga hal ini tidak menjadi gangguan untuk peserta lain dan fitur-fitur lainnya, dengan adanya fitur-fitur tersebut yang bagus akan sangat menunjang proses kegiatan pembelajaran berlangsung.
2. Preferensi penggunaan aplikasi *Cisco Webex* cukup baik karena *Cisco Webex* adalah aplikasi yang bermanfaat khususnya dalam situasi Covid-19, *Cisco Webex* memiliki fitur yang sangat lengkap guna menunjang kebutuhan dalam mempresentasikan materi dalam sebuah pertemuan, pengoperasiannya juga sangat sederhana dan mudah dipahami ketika kegiatan meeting berlangsung. Mahasiswa pertukaran pelajar hanya menggunakan aplikasi *Cisco Webex* selama pertukaran pelajar dengan universitas Malaysia Trengganu. Hal ini menjawab alasan mahasiswa menggunakan aplikasi *Cisco Webex meeting* karena proses kegiatan pembelajaran pertukaran pelajar hanya menggunakan *Cisco Webex* saja sebagai medianya. Akan tetapi *Cisco Webex* pun tidak kalah bagusnya dengan video *conference* lainnya mulai dari fitur-fitur yang diberikannya kepada penggunanya, bisa dibilang *Cisco Webex* lebih unggul dari aplikasi lainnya yang ada akan tetapi dikarenakan lingkungan mahasiswa tidak menggunakan aplikasi ini untuk belajar mengajar jadi mahasiswa tidak mengguna *Cisco Webex*

3. Perilaku berlangganan menunjukkan bahwa responden tidak akan berlangganan *Cisco webex meeting* dikarenakan di sekitar lingkungan responden di Universitas Pakuan tidak ada yang menggunakan *Cisco webex* untuk media pembelajaran oleh karena itu responden hanya menggunakan *Cisco webex* ketika kegiatan pertukaran pelajar dengan universitas Malaysia Trengganu berlangsung saja. *Cisco webex* tidak kalah bagus juga dengan aplikasi lain terlebih lebih baik menurut responden, akan tetapi dikarenakan di lingkungan Universitas Pakuan menggunakan aplikasi lain untuk media pembelajaran sehingga *Cisco webex* kurang dikenal masyarakat.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan berdasarkan hasil analisis preferensi pengguna dalam perilaku berlangganan aplikasi *Cisco Webex* pada mahasiswa Universitas Pakuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai berikut:

1. Berdasarkan penggunaan aplikasi *Cisco Webex* dalam kegiatan belajar lebih meningkatkan lagi pemasaran pada aplikasi *Cisco Webex* sehingga lebih dikenal orang secara luas, meningkatkan kualitas agar banyak para pengguna lain mengetahui aplikasi tersebut selain itu diberikan fitur- fitur lebih menarik lagi agar pengguna nyaman dalam penggunaannya dan mempertahankan fitur-fitur yang sudah ada dan bagus pada saat ini.
2. Berdasarkan preferensi pengguna, dalam menggunakan aplikasi *Cisco Webex* pengguna harus memiliki *device* yang mendukung sinyal yang kuat untuk menjalankan aplikasi *Cisco Webex*, karena sering kali pengguna terganggu dengan sinyal yang menyebabkan hambatan pada proses pembelajaran berlangsung. Hal ini akan sangat menghambat pembelajaran jika selalu terdapat masalah pada saat pembelajaran berlangsung oleh karena itu di anjurkan untuk pengguna berada di tempat yang terjangkau akan sinyal sehingga proses belajar mengajar berjalan secara langsung dan tidak ada hambatan yang terjadi seperti yang sudah-sudah.
3. Berdasarkan perilaku berlangganan, Aplikasi *Cisco Webex* harus meningkatkan pemasaran pada aplikasi *Cisco Webex* sehingga lebih dikenal orang secara luas, meningkatkan kualitas agar banyak para pengguna lain mengetahui aplikasi tersebut selain itu diberikan fitur- fitur lebih menarik lagi agar pengguna nyaman dalam penggunaannya dan banyak yang menggunakannya, meningkatkan dan memperluas wilayah pemasaran pada aplikasi *Cisco Webex* sehingga konsumen mengetahui lebih banyak lagi tentang *Cisco Webex* dan akan berlangganan jika kebanyakan orang-orang menggunakan aplikasi tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, Aris, et al. (2023) Manajemen Pemasaran. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Artikel Inovasi Teknologi Terbaru dan Terlengkap (2021), edavos.com
- Astuti, R., & Abdullah, I. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Pakaian di Usaha Mikro Kecil Menengah. *Kumpulan Penelitian Dan Pengabdian Dosen*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Chairunnisa, D., & Aziza, M. (2021). Google Classroom Atau Cisco Webex?: Aplikasi Untuk Pembelajaran Daring Pada Mata Kuliah Aljabar Linear. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika Volume*
- Dhakal, K. (2022). NVivo. *Journal of the Medical Library Association*.
- Guzman, K. C., & Oktarina, N. (2018). Strategi komunikasi eksternal untuk menunjang citra lembaga. *Economic Education Analysis Journal*
- Hakim, A., Ardianto, A., & Anuli, W. (2022). Tingkat Kepuasan Belajar Mahasiswa Dalam Penggunaan Aplikasi Zoom *Cloud Meeting* Di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Manado. *Journal of Islamic Education: The Teacher of Civilization*,
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*
- Linardo, M. (2018). *Manajemen pemasaran*. Cikudanews.
- Maharenda, A. S., Purworini, D., MM, S. S., Triyono, A., & Sos, S. (2020). Lingkungan Perusahaan dan Komunikasi Pemasaran (Studi Pengaruh Lingkungan Perusahaan dan Komunikasi Pemasaran Terhadap
- Maulana, H. A. (2021). Persepsi mahasiswa terhadap pembelajaran daring di pendidikan tinggi vokasi: Studi perbandingan antara penggunaan Google Classroom dan Zoom Meeting. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*. Politeknik Negeri Bengkalis, Riau, Indonesia.
- Panjaitan, R. (2018). Manajemen Pemasaran. *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*. Universitas sains dan teknologi computer.
- Saleh & said (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.

- Sabila, E., Sintawati, E., & Rahayu, S. E. P. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Batik Tulis “Tanjung Bumi” Di Galeri Tresna Art Bangkalan. *Jurnal Inovasi Teknologi dan Edukasi Teknik*
- Setra, G. P. Y., & Puspitasari, R. (2021). Keputusan Berlangganan Aplikasi Konferensi Video: Analisis Pengetahuan Konsumen dan Getok Tular Elektronik. *Expose: Jurnal Ilmu Komunikasi*
- Silviana, D. D., (2020). Mengenal Aplikasi Cisco Webex Meeting untuk Konferensi Video. Tirto.id.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D. Bandung: Alfabeta.
- Syahfitri, D., & Muis, M. A. (2020). Efektifitas pembelajaran menggunakan media e-learning (cisco webex). *Akademika*, 16(1), 14-24.
- Utami, A. R., Oktaviani, L., & Emaliana, I. (2019). The Use of Video for Distance Learning During Covid-19 Pandemic: Students’ Voice. *JET (Journal of English Teaching) Adi Buana*
- Utami, N. A., & Tamami, N. D. B. (2020). Preferensi Konsumen Terhadap Pembelian Batik Tulis Di Pamekasan. *Agriscience*
- Wirapraja, & Alexander, et al. (2021). *Manajemen Pemasaran Perusahaan*. Yayasan Kita Menulis
- YudhistiraP, A. (2014). *Analisis faktor yang mempengaruhi preferensi dan aksesibilitas terhadap penggunaan kartu pembayaran elektronik* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Leni Silviani

Alamat : Perumahan Bumi Cariu Indah. Desa Cariu. Kecamatan Cariu. Kabupaten Bogor

Tempat Tanggal Lahir : Bogor, 06 Januari 2000

Agama : Islam

Pendidikan :

- SD : SD Negeri 03 Ippor
- SMP : SMP Negeri 01 Cariu
- SMA : SMA Negeri 01 Cariu
- Perguruan Tinggi : Universitas Pakuan

Bogor, Juli 2023

Peneliti  
(Leni Silviana)

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN**

Dengan Hormat,

Wawancara ini dilakukan dengan maksud untuk penyusunan bahan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul: **“ANALISIS PREFERENSI PENGGUNA DALAM PERILAKU BERLANGGANAN APLIKASI CISCO WEBEX (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan)”**

Tanpa mengurangi rasa hormat, saya mohon izin kepada Mahasiswa FEB untuk dapat meluangkan waktu dalam menghadiri wawancara serta mengisi dan menjawab beberapa pertanyaan yang dimaksudkan untuk memberikan terkait preferensi pengguna *Cisco Webex* dan perilaku berlangganan aplikasi *Cisco Webex*. Peneliti berharap Mahasiswa FEB mengisi dan menjawab secara objektif dan sesuai dengan keadaan nyata, karena wawancara ini digunakan sebagai data pada penelitian skripsi dengan tujuan ilmiah yang diperlukan data riil yang valid dan akurat. Kesiediaan serta kesungguhan dalam memberikan jawaban menjadikan manfaat dan membantu keberhasilan penelitian ini. Atas bantuan dan informasinya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Leni Silviani

## Susunan Wawancara Terstruktur

### A. Identitas Responden

Nama Lengkap :  
Tanggal Lahir :  
Nomer WA :  
Email / IG :  
Pekerjaan :

### B. Susunan Wawancara

#### Pertanyaan Kredibilitas

1. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?
2. Apakah anda berlangganan atau bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex* ?

#### Variabel Preferensi Pengguna Aplikasi *Cisco Webex*

##### 1. Kualitas produk yang dijual

- a. Bagaimana kelengkapan fitur *Cisco Webex* ?

##### 2. Kualitas pelayanan yang diberikan

- a. Apakah proses kegiatan *video conference* menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sangat lancar dan tidak ada kendala sama sekali sesuai dengan harapan anda ?

##### 3. Harga produk

- a. Apakah penggunaan Aplikasi *Cisco Webex* menghabiskan biaya mahal ?  
Tidak

##### 4. Kemudahan dalam mengakses produk

- a. Apakah proses pengunduhan aplikasi *Cisco Webex* mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen?

##### 5. Keamanan dalam berbelanja

- a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* menurut anda?

#### Variabel Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex*

##### 1. Evaluasi Kualitas produk

- a. Apakah anda sering melakukan *update software* pada aplikasi *Cisco Webex* ?

b. Apakah ada pernah mengirim kritik atau saran pada aplikasi *Cisco Webex* ?

**2. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan**

a. Apakah *Cisco* memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?

**3. Keluhan pelanggan**

a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex*?

b. Apakah anda sering mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

**4. Keluhan dan Perilaku Keluar**

a. Apakah anda akan berlangganan terus aplikasi *Cisco Webex* atau tidak akan menggunakannya lagi ?

b. Jika terdapat masalah pada aplikasi *Cisco Webex* apakah anda akan tetap menggunakannya ?

Lampiran 2 Dokumentasi





## Lampiran 3 Hasil Wawancara

### RESPONDEN 1

#### Susunan Wawancara Terstruktur

##### A. Identitas Responden

Nama Lengkap : Marisa nur aidha  
Tanggal Lahir : 13 maret 2002  
Nomer WA : 089501237418  
Email / IG : nuraidha03.mna@gmail.com  
Pekerjaan : mahasiswa

##### B. Susunan Wawancara

###### Pertanyaan Kredibilitas

1. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?  
Iya. Saya pernah menggunakan *Cisco Webex*
2. Apakah anda berlangganan atau bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex* ?  
Tidak. Karena sudah tidak digunakan lagi sekarang

###### Variabel Preferensi Pengguna Aplikasi *Cisco Webex*

###### 1. Kualitas produk yang dijual

- a. Bagaimana kelengkapan fitur *Cisco Webex* ?  
Fiturnya lebih lengkap dari aplikasi lainnya.

###### 2. Kualitas pelayanan yang diberikan

- a. Apakah proses kegiatan video *conference* menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sangat lancar dan tidak ada kendala sama sekali sesuai dengan harapan anda?  
Baik. Dengan kualitas yang bagus
- b. Apakah pengaturan pada aplikasi *Cisco Webex* sangat mudah dan lengkap seperti harapan anda?  
Cukup mudah dimengerti dan lengkap

###### 3. Harga produk

- a. Apakah penggunaan Aplikasi *Cisco Webex* menghabiskan biaya mahal ?  
Tidak. Penggunaan data sama seperti aplikasi lainnya.

#### 4. Kemudahan dalam mengakses produk

- a. Apakah proses pengunduhan aplikasi *Cisco Webex* mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen?

Mudah. Terdapat di playstor.

#### 5. Keamanan dalam berbelanja

- a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* menurut anda?

Sejauh ini ketika saya menggunakan aplikasi cisco aman-aman saja.

### Variabel Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex*

#### 1. Evaluasi Kualitas produk

- a. Apakah anda sering melakukan *update software* pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak pernah.

- b. Apakah ada perna mengirim kritik atau saran pada aplikai *Cicso Webex* ?

Tidak. Karena saya tidak perna mengalami kendala selama menggunakan aplikasi.

#### 2. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan

- a. Apakah *Cisco* memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?

Saya merasa puas. Tidak ada batasan waktu.

#### 3. Keluhan pelanggan

- a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex*?

Tidak.

- b. Apakah ada sering mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak perna, lancar-lancar saja.

#### 4. Keluhan dan Perilaku Keluar

- a. Apakah anda akan berlanggan terus aplikasi *Cisco Webex* atau tidak akan menggunakannya lagi ?

Tidak. Karena belum ada kegiatan yang menggunakan aplikasi *Cisco webex*.

- b. Jika terdapat masalah pada aplikasi *Cisco Webex* apakah anda akan tetap menggunakannya ?

Tidak. Karena belum ada kegiatan yang menggunakan aplikasi *Cisco webex*.

## RESPONDEN 2

### Susunan Wawancara Terstruktur

#### A. Identitas Responden

Nama Lengkap : Eneng sindi rahmawati  
 Tanggal Lahir : 20 Desember 1999  
 Nomer WA : 085773643623  
 Email / IG : enengsindirahmawati@gmail.com  
 Pekerjaan : Mahasiswa

#### B. Susunan Wawancara

##### Pertanyaan Kredibilitas

1. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?  
 Iya. Pernah
2. Apakah anda berlangganan atau bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex* ?  
 Tidak berlangganan, karena sudah tidak menggunakan itu lagi

#### Variabel Preferensi Pengguna Aplikasi *Cisco Webex*

##### 1. Kualitas produk yang dijual

- a. Bagaimana kelengkapan fitur *Cisco Webex* ?  
 Fiturnya lengkap

##### 2. Kualitas pelayanan yang diberikan

- a. Apakah proses kegiatan *video conference* menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sangat lancar dan tidak ada kendala sama sekali sesuai dengan harapan anda?  
 Proses saat kegiatan di aplikasi *Cisco Webex* memiliki durasi waktu yang tidak terbatas seperti aplikasi lainnya. Sehingga proses berlanggunya sangat memudahkan bagi pengguna.
- b. Apakah pengaturan pada aplikasi *Cisco Webex* sangat mudah dan lengkap seperti harapan anda?  
 Mudah dan lengkap.

##### 3. Harga produk

- a. Apakah penggunaan Aplikasi *Cisco Webex* menghabiskan biaya mahal ?  
 Tidak, menurut saya sama saja seperti competitor lainnya.

#### 4. Kemudahan dalam mengakses produk

- a. Apakah proses pengunduhan aplikasi *Cisco Webex* mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen?

Mudah, karena tersedia di playstore

#### 5. Keamanan dalam berbelanja

- a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* menurut anda?

Menurut saya aman, selama saya menggunakannya.

### Variabel Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex*

#### 1. Evaluasi Kualitas produk

- a. Apakah anda sering melakukan *update software* pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak pernah

- b. Apakah ada pernah mengirim kritik atau saran pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak, karena belum ditemukan kendala selama menggunakan *Cisco webex*

#### 2. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan

- a. Apakah *Cisco* memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?

Iya.

#### 3. Keluhan pelanggan

- a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex*?

Tidak memiliki keluhan.

- b. Apakah ada sering mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak.

#### 4. Keluhan dan Perilaku Keluar

- a. Apakah anda akan berlangganan terus aplikasi *Cisco Webex* atau tidak akan menggunakannya lagi ?

Tidak, karena belum ada kegiatan yang menggunakan aplikasi *Cisco Webex*

- b. Jika terdapat masalah pada aplikasi *Cisco Webex* apakah anda akan tetap menggunakannya ?

Tidak.

### RESPONDEN 3

#### Susunan Wawancara Terstruktur

##### A. Identitas Responden

Nama Lengkap : Dede resti aristya  
 Tanggal Lahir : 01 Agustus 2001  
 Nomer WA : 085871242306  
 Email / IG : dederestya01@gmail.com  
 Pekerjaan : Mahasiswa

##### B. Susunan Wawancara

###### Pertanyaan Kredibilitas

1. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Iya, saya pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex*.

2. Apakah anda berlangganan atau bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex* ?

Sejauh ini Tidak, karena belum ada kegiatan yang menggunakan aplikasi ini.

###### Variabel Preferensi Pengguna Aplikasi *Cisco Webex*

###### 1. Kualitas produk yang dijual

- a. Bagaimana kelengkapan fitur *Cisco Webex* ?

Fiturnya lengkap menurut saya.

###### 2. Kualitas pelayanan yang diberikan

- a. Apakah proses kegiatan *video conference* menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sangat lancar dan tidak ada kendala sama sekali sesuai dengan harapan anda?

Lancar tidak ada kendala selama saya menggunakannya.

- b. Apakah pengaturan pada aplikasi *Cisco Webex* sangat mudah dan lengkap seperti harapan anda?

Cukup mudah digunakan dan lengkap.

###### 3. Harga produk

- a. Apakah penggunaan Aplikasi *Cisco Webex* menghabiskan biaya mahal ?

Tidak, sejauh pemakaian sama saja seperti aplikasi lainnya.

#### 4. Kemudahan dalam mengakses produk

- a. Apakah proses pengunduhan aplikasi *Cisco Webex* mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen?

Iya mudah, bisa juga melewati websitenya.

#### 5. Keamanan dalam berbelanja

- a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* menurut anda?

Aman. Membutuhkan password untuk *meetingnya*.

### Variabel Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex*

#### 1. Evaluasi Kualitas produk

- a. Apakah anda sering melakukan *update software* pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak pernah.

- b. Apakah ada pernah mengirim kritik atau saran pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak karena sejauh ini belum menemukan kendala.

#### 2. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan

- a. Apakah *Cisco* memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?

Iya, saya merasa puas selama menggunakan aplikasi ini.

#### 3. Keluhan pelanggan

- a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex*?

Tidak saya tidak memiliki keluhan

- b. Apakah ada sering mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak.

#### 4. Keluhan dan Perilaku Keluar

- a. Apakah anda akan berlangganan terus aplikasi *Cisco Webex* atau tidak akan menggunakannya lagi ?

Sepertinya tidak, karena sejauh ini belum ada kegiatan yang mengharuskan menggunakan aplikasi ini lagi.

- b. Jika terdapat masalah pada aplikasi *Cisco Webex* apakah anda akan tetap menggunakannya ?

Tidak karena belum dibutuhkan lagi.

## RESPONDEN 4

### Susunan Wawancara Terstruktur

#### A. Identitas Responden

Nama Lengkap : Vadilah  
 Tanggal Lahir : 28 Maret 2001  
 Nomer WA : 085591980230  
 Email / IG : vadilad\_  
 Pekerjaan : mahasiswa

#### B. Susunan Wawancara

##### Pertanyaan Kredibilitas

1. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Iya, pernah.

2. Apakah anda berlangganan atau bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak. Saya menggunakan aplikasi *Cisco webex* saat berlangsungnya pertukaran pelajar saja, dan di lingkungan saya tidak menggunakan aplikasi ini.

#### Variabel Preferensi Pengguna Aplikasi *Cisco Webex*

##### 1. Kualitas produk yang dijual

- a. Bagaimana kelengkapan fitur *Cisco Webex* ?

Fiturnya lengkap.

##### 2. Kualitas pelayanan yang diberikan

- a. Apakah proses kegiatan *video conference* menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sangat lancar dan tidak ada kendala sama sekali sesuai dengan harapan anda?

Sejauh ini prosesnya lancar

- b. Apakah pengaturan pada aplikasi *Cisco Webex* sangat mudah dan lengkap seperti harapan anda?

Sangat mudah.

##### 3. Harga produk

- a. Apakah penggunaan Aplikasi *Cisco Webex* menghabiskan biaya mahal ?

Tidak .

#### 4. Kemudahan dalam mengakses produk

- a. Apakah proses pengunduhan aplikasi *Cisco Webex* mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen?

Iya sesuai harapan saya karena mudah dan tersedia di playstor maupun Chrome.

#### 5. Keamanan dalam berbelanja

- a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* menurut anda?

Aman-aman saja selama saya menggunakannya.

### Variabel Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex*

#### 1. Evaluasi Kualitas produk

- a. Apakah anda sering melakukan *update software* pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak pernah

- b. Apakah ada perna mengirim kritik atau saran pada aplikai *Cicso Webex* ?

Tidak pernah.

#### 2. Kepuasan dan ketidak puasan pelanggan

- a. Apakah *Cisco* memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?

Puas, karena gampang dan mudah dipahami fitur yang ada di *Cisco Webex*.

#### 3. Keluhan pelanggan

- a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex*?

Selama menggunakan cisco saya merasa puas, gampang digunakan.

- b. Apakah anda sering mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak, lancer-lancar saja.

#### 4. Keluhan dan Perilaku Keluar

- a. Apakah anda akan berlanggan terus aplikasi *Cisco Webex* atau tidak akan menggunakannya lagi ?

Untuk saat ini tidak, karena tidak ada kegiatan yang menggunakan aplikasi ini, dan di lingkungan saya tidak menggunakan aplikasi ini.

- b. Jika terdapat masalah pada aplikasi *Cisco Webex* apakah anda akan tetap menggunakannya ?

Untuk saat ini Tidak karena belum diperlukan lagi, tetapi jika nanti dibutuhkan mungkin akan menggunakan lagi aplikasi ini.

## RESPONDEN 5

### Susunan Wawancara Terstruktur

#### A. Identitas Responden

Nama Lengkap : Noveria lani feramita  
Tanggal Lahir : 14 November 2000  
Nomer WA : 087874627377  
Email / IG : noveriafm@gmail.com  
Pekerjaan : Mahasiswa

#### B. Susunan Wawancara

##### Pertanyaan Kredibilitas

1. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Iya. Saya pernah menggunakan *Cisco Webex*

2. Apakah anda berlangganan atau bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak. Karena sampai saat ini belum ada kegiatan yang menggunakan aplikasi ini lagi.

##### Variabel Preferensi Pengguna Aplikasi *Cisco Webex*

#### 1. Kualitas produk yang dijual

a. Bagaimana kelengkapan fitur *Cisco Webex* ?

Fiturnya lengkap mulai dari background, suara, batasan waktu

#### 2. Kualitas pelayanan yang diberikan

a. Apakah proses kegiatan *video conference* menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sangat lancar dan tidak ada kendala sama sekali sesuai dengan harapan anda?

Lancar tanpa ada kendala.

#### 3. Harga produk

a. Apakah penggunaan Aplikasi *Cisco Webex* menghabiskan biaya mahal ?

Tidak. Sama seperti aplikasi lainnya

#### 4. Kemudahan dalam mengakses produk

a. Apakah proses pengunduhan aplikasi *Cisco Webex* mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen?

Iya, mudah Pengunduhannya cepat.

## 5. Keamanan dalam berbelanja

- a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* menurut anda?

Aman karena harus menggunakan password untuk bergabung meeting.

## Variabel Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex*

### 1. Evaluasi Kualitas produk

- a. Apakah anda sering melakukan *update software* pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak pernah

- b. Apakah ada pernah mengirim kritik atau saran pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak pernah

### 2. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan

- a. Apakah *Cisco* memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?

Saya merasa puas selama menggunakan aplikasi ini

### 3. Keluhan pelanggan

- a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex*?

Tidak ada keluhan sejauh ini.

- b. Apakah ada sering mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak, lancar-lancar saja.

### 4. Keluhan dan Perilaku Keluar

- a. Apakah anda akan berlangganan terus aplikasi *Cisco Webex* atau tidak akan menggunakannya lagi ?

Untuk saat ini tidak, karena tidak ada kegiatan yang menggunakan aplikasi ini. Dan di lingkungan saya tidak menggunakan aplikasi ini.

- b. Jika terdapat masalah pada aplikasi *Cisco Webex* apakah anda akan tetap menggunakannya ?

Tidak. Mungkin jika nanti ada kegiatan yang menggunakan aplikasi ini akan menggun

## RESPONDEN 6

### Susunan Wawancara Terstruktur

#### A. Identitas Responden

Nama Lengkap : Adinda rindu  
Tanggal Lahir : 29 maret 2001  
Nomer WA : 085697378759  
Email / IG : adindarindu  
Pekerjaan : Mahasiswa

#### B. Susunan Wawancara

##### Pertanyaan Kredibilitas

1. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?  
Pernah.
2. Apakah anda berlangganan atau bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex* ?  
Tidak, karena lingkungan saya tidak menggunakan aplikasi *Cisco Webex*.

##### Variabel Preferensi Pengguna Aplikasi *Cisco Webex*

#### 1. Kualitas produk yang dijual

- a. Bagaimana kelengkapan fitur *Cisco Webex* ?  
Fiturnya lengkap dari aplikasi yang pernah saya gunakan.

#### 2. Kualitas pelayanan yang diberikan

- a. Apakah proses kegiatan *video conference* menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sangat lancar dan tidak ada kendala sama sekali sesuai dengan harapan anda?  
Lancar, tidak ada gangguan.
- b. Apakah pengaturan pada aplikasi *Cisco Webex* sangat mudah dan lengkap seperti harapan anda?  
Sesuai harapan dan lengkap.

#### 3. Harga produk

- a. Apakah penggunaan Aplikasi *Cisco Webex* menghabiskan biaya mahal ?  
Tidak, sama saja dengan aplikasi lainnya.

#### 4. Kemudahan dalam mengakses produk

- a. Apakah proses pengunduhan aplikasi *Cisco Webex* mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen?

Mudah dilakukan, karena sama saja dengan aplikasi lainnya.

### **5. Keamanan dalam berbelanja**

- a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* menurut anda?

Aman.

## **Variabel Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex***

### **1. Evaluasi Kualitas produk**

- a. Apakah anda sering melakukan *update software* pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak pernah.

- b. Apakah ada pernah mengirim kritik atau saran pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak pernah.

### **2. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan**

- a. Apakah *Cisco* memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?

Iya saya sangat puas menggunakan aplikasi *Cisco Webex*.

### **3. Keluhan pelanggan**

- a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex*?

Tidak. Saya tidak memiliki keluhan selama menggunakan aplikasi *Cisco Webex*.

- b. Apakah ada sering mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak ada gangguan.

### **4. Keluhan dan Perilaku Keluar**

- a. Apakah anda akan berlangganan terus aplikasi *Cisco Webex* atau tidak akan menggunakannya lagi ?

Tidak. Di karenakan lingkungan saya tidak menggunakan aplikasi ini.

- b. Jika terdapat masalah pada aplikasi *Cisco Webex* apakah anda akan tetap menggunakannya ?

Tidak. Mungkin jika nanti mengharuskan menggunakan lagi aplikasi ini saya akan menggunakannya.

## **RESPONDEN 7**

### **Susunan Wawancara Terstruktur**

#### **A. Identitas Responden**

Nama Lengkap : Emma sri gusniawati  
 Tanggal Lahir : 01 Agustus 2001  
 Nomer WA : 081804903662  
 Email / IG : emmasrgusnt  
 Pekerjaan : Mahasiswa

#### **B. Susunan Wawancara**

##### **Pertanyaan Kredibilitas**

1. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Iya. Pernah menggunakannya.

2. Apakah anda berlangganan atau bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak. Karena tidak ada kegiatan yang menggunakan aplikasi ini.

#### **Variabel Preferensi Pengguna Aplikasi *Cisco Webex***

##### **1. Kualitas produk yang dijual**

a. Bagaimana kelengkapan fitur *Cisco Webex* ?

Fiturnya lengkap.

b. Bagaimana fitur pada aplikasi *Cisco Webex* menurut anda sebagai pengguna atau pelanggan ?

Fiturnya lengkap dan mudah dipahami juga.

##### **2. Kualitas pelayanan yang diberikan**

a. Apakah proses kegiatan *video conference* menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sangat lancar dan tidak ada kendala sama sekali sesuai dengan harapan anda?

Lancar. Sejauh ini lancar tidak ada gangguan.

b. Apakah pengaturan pada aplikasi *Cisco Webex* sangat mudah dan lengkap seperti harapan anda?

Sama saja seperti aplikasi lain mudah dipahami.

##### **3. Harga produk**

- a. Apakah penggunaan Aplikasi *Cisco Webex* menghabiskan biaya mahal ?

Tidak. Penggunaan data sama saja dengan aplikasi lainnya.

#### **4. Kemudahan dalam mengakses produk**

- a. Apakah proses pengunduhan aplikasi *Cisco Webex* mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen?

Mudah untuk diunduh dan tersedia di playstor maupun website.

#### **5. Keamanan dalam berbelanja**

- a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* menurut anda?

Salama ini aman-aman saja.

### **Variabel Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex***

#### **1. Evaluasi Kualitas produk**

- a. Apakah anda sering melakukan *update software* pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak.

- b. Apakah ada perna mengirim kritik atau saran pada aplikai *Cicso Webex* ?

Tidak pernah.

#### **2. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan**

- a. Apakah *Cisco* memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?

Iya, saya merasa puas.

#### **3. Keluhan pelanggan**

- a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex*?

Tidak sejauh ini aman.

- b. Apakah ada sering mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak ada kendala.

#### **4. Keluhan dan Perilaku Keluar**

- a. Apakah anda akan berlanggan terus aplikasi *Cisco Webex* atau tidak akan menggunakannya lagi ?

Tidak karena sejauh ini tidak ada kegiatan yang menggunakan aplikasi ini lagi.

- b. Jika terdapat masalah pada aplikasi *Cisco Webex* apakah anda akan tetap menggunakannya ?

Tidak. Tetapi jika ada kegiatan yang menggunakan aplikasi ini saya akan menggunakan lagi.

## RESPONDEN 8

### Susunan Wawancara Terstruktur

#### A. Identitas Responden

Nama Lengkap : Alghifari Assyamsi  
Tanggal Lahir : 11 September 2001  
Nomer WA : 083819895371  
Email / IG : assyamsialghifari@gmail.com  
Pekerjaan : Mahasiswa

#### B. Susunan Wawancara

##### Pertanyaan Kredibilitas

1. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?  
Iya, pernah
2. Apakah anda berlangganan atau bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex* ?  
Tidak, karena di kalangan kampus tidak menggunakan aplikasi *Cisco Webex*

##### Variabel Preferensi Pengguna Aplikasi *Cisco Webex*

#### 1. Kualitas produk yang dijual

- a. Bagaimana kelengkapan fitur *Cisco Webex* ?  
Lebih lengkap dari competitor lainnya.

#### 2. Kualitas pelayanan yang diberikan

- a. Apakah proses kegiatan *video conference* menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sangat lancar dan tidak ada kendala sama sekali sesuai dengan harapan anda?  
Kualitas gambar, suara, dan limit waktu sangat baik dibandingkan competitor lainnya.

#### 3. Harga produk

- a. Apakah penggunaan Aplikasi *Cisco Webex* menghabiskan biaya mahal ?  
Untuk penggunaan data setara dengan competitor lainnya.

#### 4. Kemudahan dalam mengakses produk

- a. Apakah proses pengunduhan aplikasi *Cisco Webex* mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen?

Iya mudah, terdapat di playstor dan chrome.

## 5. Keamanan dalam berbelanja

- a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* menurut anda?

Keamanan bagus, ada password untuk masuk ke dalam meeting.

## Variabel Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex*

### 1. Evaluasi Kualitas produk

- a. Apakah anda sering melakukan *update software* pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Pernah untuk memperbaiki sistem

- b. Apakah ada pernah mengirim kritik atau saran pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak, sejauh ini saya tidak menemukan kendala pada saat menggunakan aplikasi.

### 2. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan

- a. Apakah *Cisco* memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?

Puas.

### 3. Keluhan pelanggan

- a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex*?

Sejauh ini hanya agak lama saat masuk atau loading.

- b. Apakah ada sering mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Pernah mengalami hanya satu kali mengalami gangguan.

### 4. Keluhan dan Perilaku Keluar

- a. Apakah anda akan berlangganan terus aplikasi *Cisco Webex* atau tidak akan menggunakannya lagi ?

Sepertinya tidak karena sejauh ini dilingkungan saya tidak menggunakan aplikasi *Cisco Webex*.

- b. Jika terdapat masalah pada aplikasi *Cisco Webex* apakah anda akan tetap menggunakannya ?

tidak

## RESPONDEN 9

### Susunan Wawancara Terstruktur

#### A. Identitas Responden

Nama Lengkap : Muhamad afriansyah

Tanggal Lahir : 11 maret 2001

Nomer WA : 085783312691

Email / IG : afrian\_m

Pekerjaan : mahasiswa

#### B. Susunan Wawancara

##### Pertanyaan Kredibilitas

1. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Iya. Pernah.

2. Apakah anda berlangganan atau bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak, karena di lingkungan saya tidak menggunakan aplikasi ini untuk media pembelajaran.

##### Variabel Preferensi Pengguna Aplikasi *Cisco Webex*

#### 1. Kualitas produk yang dijual

a. Bagaimana kelengkapan fitur *Cisco Webex* ?

Fiturnya lengkap mulai dari gambar, suara, background.

#### 2. Kualitas pelayanan yang diberikan

a. Apakah proses kegiatan *video conference* menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sangat lancar dan tidak ada kendala sama sekali sesuai dengan harapan anda?

Tidak, menemukan kendala selama saya menggunakan aplikasinya.

b. Apakah pengaturan pada aplikasi *Cisco Webex* sangat mudah dan lengkap seperti harapan anda?

Mudah dan lengkap.

#### 3. Harga produk

a. Apakah penggunaan Aplikasi *Cisco Webex* menghabiskan biaya mahal ?

Tidak penggunaan sama seperti aplikasi lainnya.

#### 4. Kemudahan dalam mengakses produk

- a. Apakah proses pengunduhan aplikasi *Cisco Webex* mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen?

Pengunduhannya cepat dan mudah.

#### 5. Keamanan dalam berbelanja

- a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* menurut anda?

Aman. Karena memerlukan password untuk bergabung ke meeting.

### Variabel Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex*

#### 1. Evaluasi Kualitas produk

- a. Apakah anda sering melakukan *update software* pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak pernah

- b. Apakah ada pernah mengirim kritik atau saran pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak pernah. Karena saya selalu merasa puas ketika menggunakan aplikasi ini.

#### 2. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan

- a. Apakah *Cisco* memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?

Iya. Saya merasa puas.

#### 3. Keluhan pelanggan

- a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex*?

Sejauh ini saya tidak memiliki keluhan selama menggunakan aplikasi ini.

- b. Apakah ada sering mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak pernah.

#### 4. Keluhan dan Perilaku Keluar

- a. Apakah anda akan berlangganan terus aplikasi *Cisco Webex* atau tidak akan menggunakannya lagi ?

Tidak berlangganan karena lingkungan saya tidak menggunakan aplikasi ini.

- b. Jika terdapat masalah pada aplikasi *Cisco Webex* apakah anda akan tetap menggunakannya ?

Tidak menggunakan. karena lingkungan saya tidak menggunakan aplikasi ini. Mungkin jika di butuhkan lagi saya akan menggunakan aplikasi ini.

## RESPONDEN 10

### Susunan Wawancara Terstruktur

#### A. Identitas Responden

Nama Lengkap : Siti cindiyani  
 Tanggal Lahir : 6 febuari 2001  
 Nomer WA : 085771680091  
 Email / IG : cindiyani\_s  
 Pekerjaan : Mahasiswa

#### B. Susunan Wawancara

##### Pertanyaan Kredibilitas

1. Apakah anda perna menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?  
 Iya. Pernah.
2. Apakah anda berlangganan atau bersedia berlangganan aplikasi *Cisco Webex* ?  
 Tidak, karena di lingkungan saya tidak menggunakan aplikasi ini untuk media pembelajaran.

##### Variabel Preferensi Pengguna Aplikasi *Cisco Webex*

#### 1. Kualitas produk yang dijual

- a. Bagaimana kelengkapan fitur *Cisco Webex* ?  
 Fiturnya lengkap mulai dari gambar, suara, backround.

#### 2. Kualitas pelayanan yang diberikan

- a. Apakah proses kegiatan *video conference* menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sangat lancar dan tidak ada kendala sama sekali sesuai dengan harapan anda?  
 Lancar sejauh ini selama pemakaian.

#### 3. Harga produk

- a. Apakah penggunaan Aplikasi *Cisco Webex* menghabiskan biaya mahal ?  
 Tidak penggunaan sama seperti aplikasi lainnya.

#### 4. Kemudahan dalam mengakses produk

- a. Apakah proses pengunduhan aplikasi *Cisco Webex* mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen?  
 Pengunduhannya cepat dan mudah.

## 5. Keamanan dalam berbelanja

- a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* menurut anda?

Aman. Karena memerlukan password untuk bergabung ke meeting.

## Variabel Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex*

### 1. Evaluasi Kualitas produk

- a. Apakah anda sering melakukan *update software* pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak pernah

- b. Apakah ada pernah mengirim kritik atau saran pada aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak pernah. Karena saya selalu merasa puas ketika menggunakan aplikasi ini.

### 2. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan

- a. Apakah *Cisco* memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?

Iya. Saya merasa puas.

### 3. Keluhan pelanggan

- a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex*?

Sejauh ini saya tidak memiliki keluhan selama menggunakan aplikasi ini.

- b. Apakah ada sering mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

Tidak pernah

### 4. Keluhan dan Perilaku Keluar

- a. Apakah anda akan berlangganan terus aplikasi *Cisco Webex* atau tidak akan menggunakannya lagi ?

Tidak berlangganan karena lingkungan saya tidak menggunakan aplikasi ini.

- b. Jika terdapat masalah pada aplikasi *Cisco Webex* apakah anda akan tetap menggunakannya ?

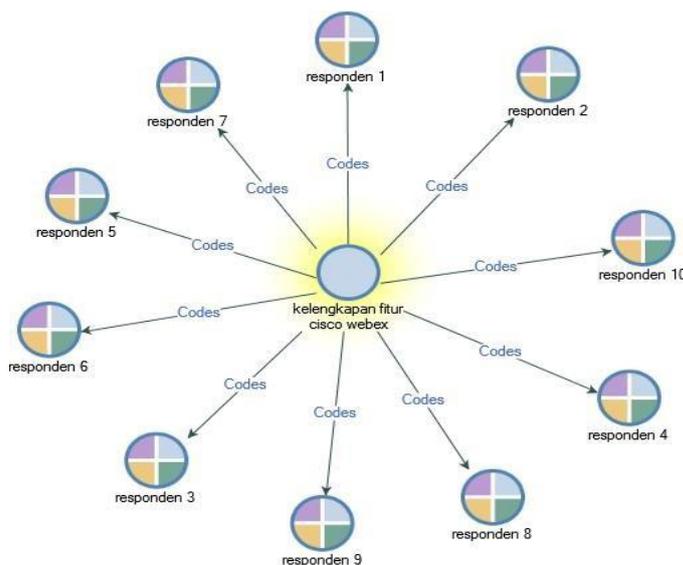
Tidak menggunakan. karena lingkungan saya tidak menggunakan aplikasi ini. Mungkin jika di butuhkan lagi saya akan menggunakan aplikasi ini.

## Lampiran 4. 1 Data Display (Penyajian Data)

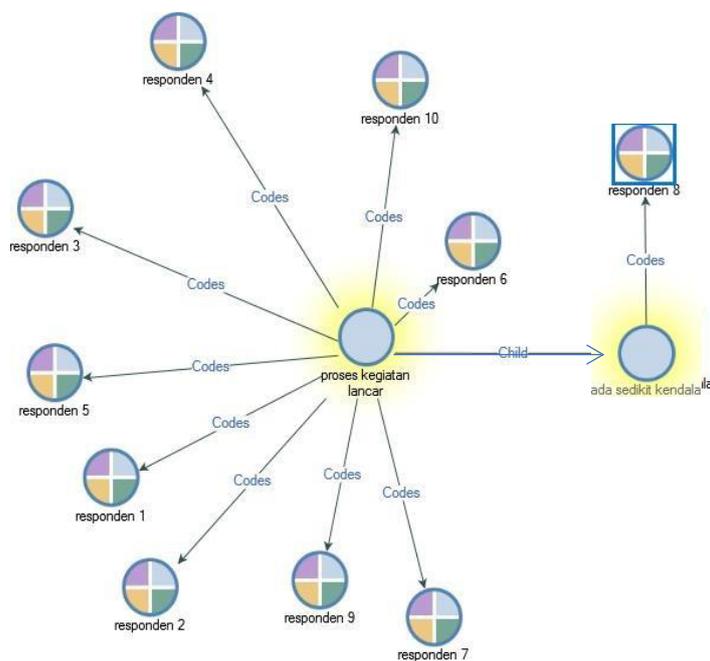
**Variabel Preferensi Pengguna Aplikasi *Cisco Webex*****1. Kualitas produk yang dijual**

a. Bagaimana kelengkapan fitur *Cisco Webex* ?

10 responden menjawab = Lengkap

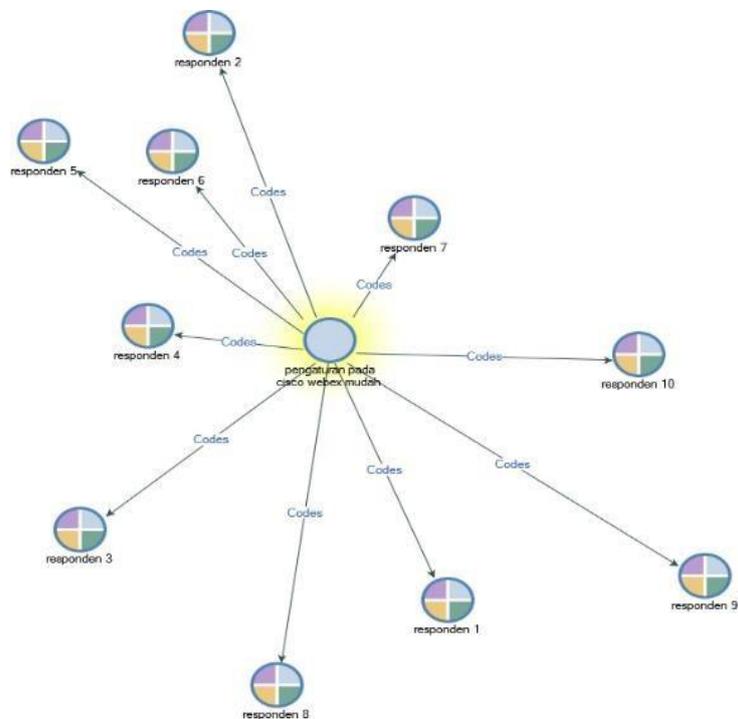
Lampiran 4. 2a Proses kegiatan menggunakan *Cisco Webex***2. Kualitas pelayanan yang diberikan**

- a. Apakah proses kegiatan *video conference* menggunakan aplikasi *Cisco Webex* sangat lancar dan tidak ada kendala sama sekali sesuai dengan harapan anda?



## Lampiran 4. 2b Pengaturan pada aplikasi

- b. Apakah pengaturan pada aplikasi *Cisco Webex* sangat mudah dan lengkap seperti harapan anda?

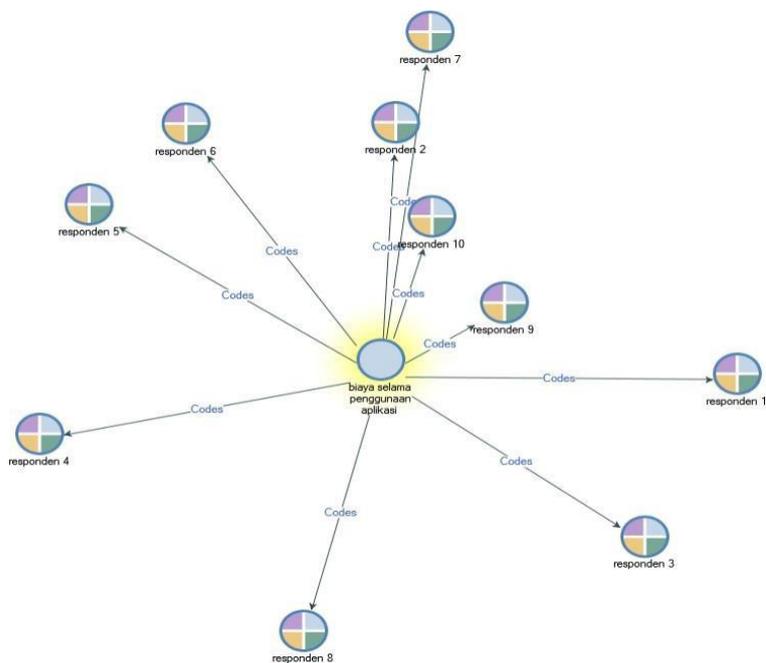


## Lampiran 4. 3 Harga Produk

### 3. Harga produk

- a. Apakah penggunaan aplikasi *Cisco Webex* menghabiskan biaya mahal ?

10 responden menjawab = tidak, pemakaian sama saja seperti aplikasi lain.

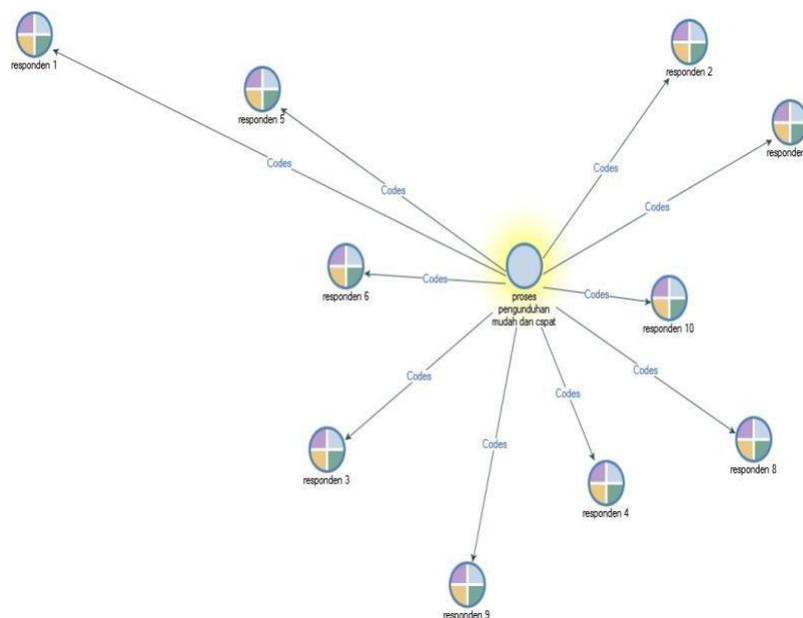


## Lampiran 4. 4 Kemudahan dalam mengakses produk

**4. Kemudahan dalam mengakses produk**

- a. Apakah proses pengunduhan aplikasi *Cisco Webex* mudah dilakukan sesuai dengan harapan konsumen?

10 responden menjawab = proses pengunduhan mudah

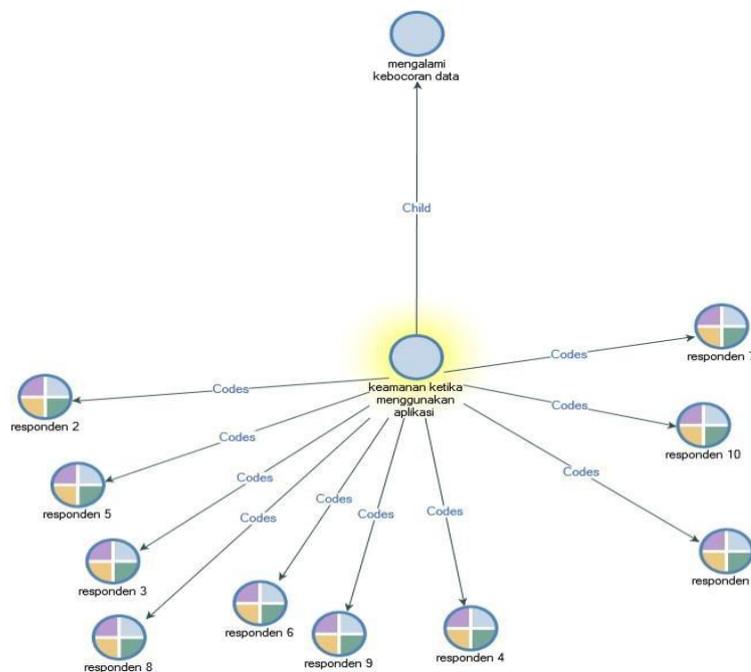


## Lampiran 4. 5 Keamanan dalam berbelanja

**5. Keamanan dalam berbelanja**

- a. Bagaimana keamanan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* menurut anda?

10 responden menjawab= keamanan saat menggunakan aplikasi *Cisco webex* sangat baik dari aplikasi lainnya.



Lampiran 4. 6a *Update software*

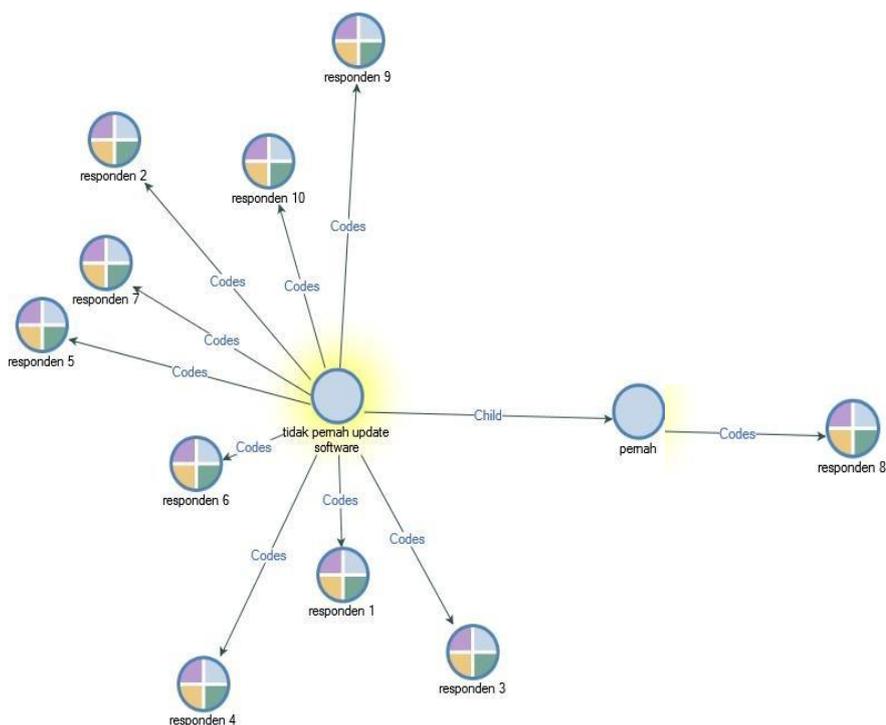
**Variabel Perilaku Berlangganan Aplikasi *Cisco Webex***

**1. Evaluasi Kualitas produk**

a. Apakah anda sering melakukan *update software* pada aplikasi *Cisco Webex* ?

9 responden menjawab = tidak pernah

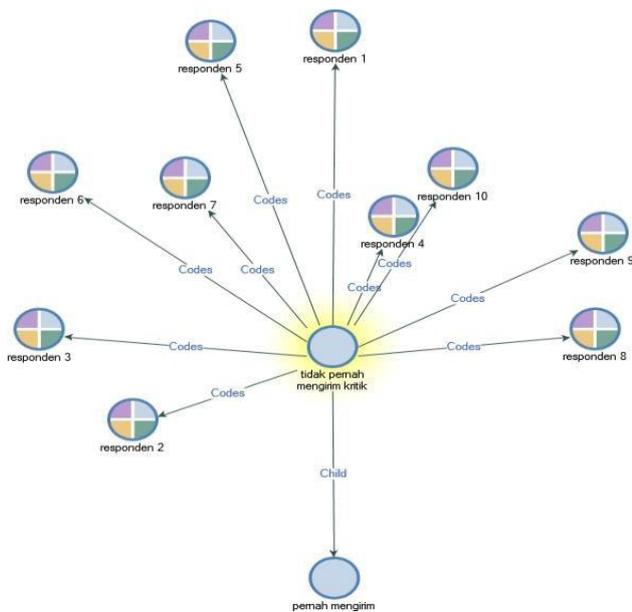
1 responden menjawab = pernah



Lampiran 4. 6b Kritik dan saran untuk *Cisco Webex*

b. Apakah ada perna mengirim kritik atau saran pada aplikai *Cicso Webex* ?

10 responden menjawab = tidak pernah mengirim.

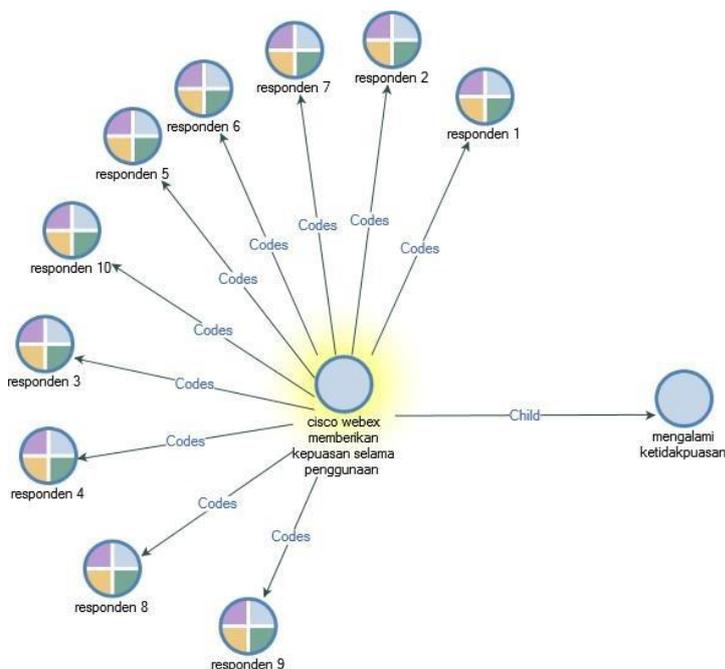


Lampiran 4. 7 Kepuasan dan ketidak puasan pelanggan

**2. Kepuasan dan ketidak puasan pelanggan**

a. Apakah *Cisco Webex* memberikan kepuasan saat anda menggunakannya?

10 responden menjawab= merasa puas ketika menggunakan *Cisco Webex*.



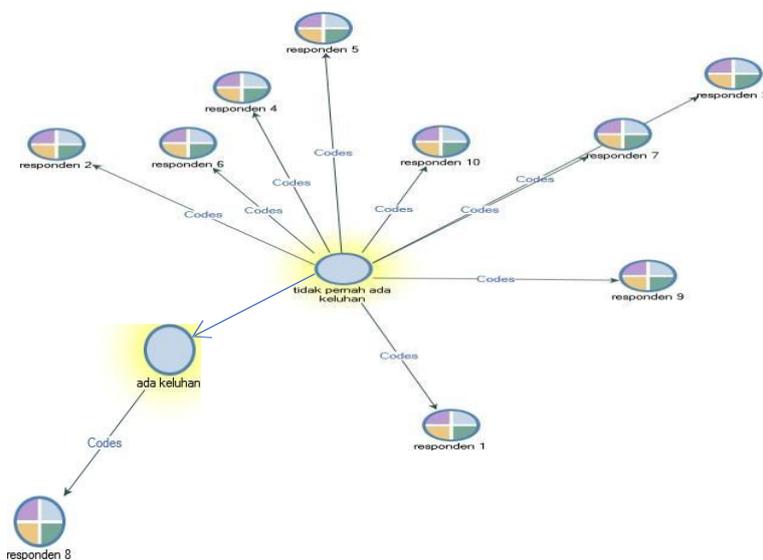
Lampiran 4. 8a Keluhan ketika menggunakan *Cisco Webex*

**3. Keluhan pelanggan**

a. Apakah anda memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex*?

9 responden menjawab= tidak ada keluhan

1 responden menjawab= ada keluhan

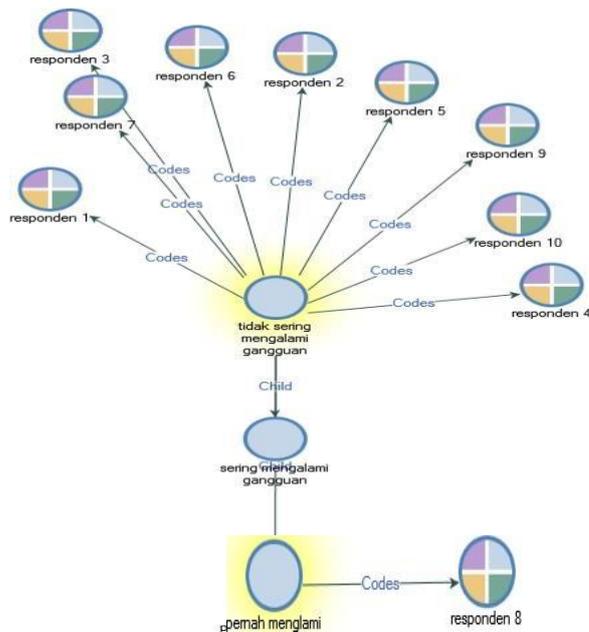


Lampiran 4. 8b Adakah gangguan ketika menggunakan *Cisco Webex*

b. Apakah ada sering mengalami gangguan ketika menggunakan aplikasi *Cisco Webex* ?

9 responden menjawab = tidak sering mengalami gangguan

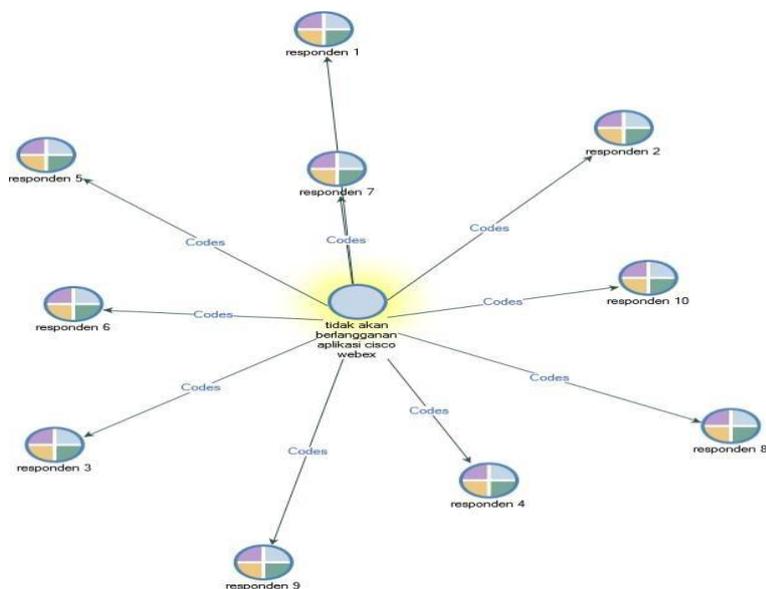
1 responden menjawab = pernah mengalami

Lampiran 4. 9a Berlangganan atau tidak aplikasi *Cisco Webex*

#### 4. Keluhan dan Perilaku Keluar

a. Apakah anda akan berlangganan terus aplikasi *Cisco Webex* atau tidak akan menggunakannya lagi ?

10 responden menjawab = tidak akan menggunakan atau berlangganan



Lampiran 4. 9b Tanggapan konsumen jika terdapat masalah pada *Cisco Webex*

- b. Jika terdapat masalah pada aplikasi *Cisco Webex* apakah anda akan tetap menggunakannya ?

10 responden menjawab = tidak akan menggunakan *Cisco Webex*.

