



TESIS - BM185407

**ANALISIS KETERKAITAN KARAKTERISTIK PELANGGAN
LATE PAYMENT BERDASARKAN TAGIHAN
PEMBAYARAN**

(STUDI KASUS: INDIHOME WITEL SURABAYA)

**DIAH OKTAVIA
09211750055002**

**Dosen Pembimbing:
Prof. Dr. Ir. Joko Lianto Buliali, M.Sc
Dr. Sutikno, M.Si**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN TEKNOLOGI
FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
2019**

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Magister Manajemen Teknologi (M.MT)

di

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

DIAH OKTAVIA

NRP: 09211750055002

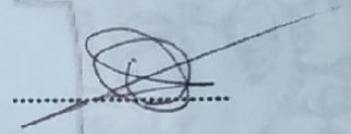
Tanggal Ujian: 31 Juli 2019

Periode Wisuda: September 2019

Disetujui oleh:

Pembimbing:

1. Prof. Dr. Ir. Joko Lianto Buliali, M.Sc
NIP. 196707271992031002

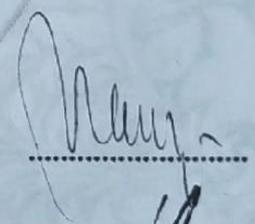


2. Dr. Sutikno, M.Si
NIP. 197103131997021001

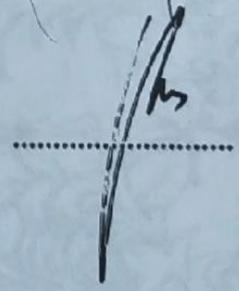


Penguji:

1. Dr.techn. Ir. R. V. Hari Ginardi, M.Sc.
NIP: 196505181992031003



2. Dr.Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom
NIP. 197302191998021001



Kepala Departemen Manajemen Teknologi
Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi



Prof. Ir. I Nyoman Pujawan, M.Eng, Ph.D, CSCP
NIP: 196912311994121076

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

ANALISIS KETERKAITAN KARAKTERISTIK PELANGGAN LATE PAYMENT BERDASARKAN TAGIHAN PEMBAYARAN

Nama : Diah Oktavia
NRP : 09211750055002
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Ir. Joko Lianto Buliali, M.Sc
Co Pembimbing : Dr. Sutikno, M.Si

ABSTRAK

Peningkatan jumlah pemakaian internet memberikan pengaruh bagi operator layanan untuk dapat menyediakan layanan yang beragam (*multi service*) dan meningkatkan teknologi jaringan internet bagi pelanggannya. Salah satunya merupakan perusahaan *Internet Service Provider* (ISP). Kewajiban pelanggan adalah membayar tagihan tepat waktu sesuai dengan syarat dan ketentuan perusahaan yang telah disepakati pada awal pemasangan internet. Namun, pembayaran yang terlambat masih terjadi setidaknya setahun sekali. Hal ini mempengaruhi proses bisnis dan keuangan perusahaan. Sementara di sisi pelanggan, hal ini menyebabkan adanya isolir internet. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis variabel-variabel yang memiliki keterkaitan dengan *late payment* berdasarkan tagihan pelanggan. Metode analisis yang digunakan adalah uji statistik Chi-Square. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 400 pelanggan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Analisis juga dilakukan terhadap periode pembayaran untuk mengetahui pola pembayaran pelanggan setiap bulan berdasarkan waktu pembayaran. Hal ini digunakan untuk mengetahui distribusi kecenderungan pelanggan dalam melakukan pembayaran. Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat keterkaitan signifikan antara variabel alamat, tingkat pendapatan, dan status pekerjaan dengan status pembayaran. Sedangkan, tidak ada keterkaitan signifikan antara variabel tipe pelanggan, paket langganan, dan tingkat pendidikan dengan status pembayaran. Selain itu, diketahui bahwa pelanggan cenderung melakukan pembayaran di atas tenggang waktu yang telah disepakati. Frekuensi pembayaran tepat cenderung terjadi di bulan April. Sedangkan *late payment* terbanyak terjadi di bulan Januari, Juli, dan Agustus.

Kata kunci: *multi service, late payment, purposive sampling, Chi-Square*

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

ANALYSIS RELATED CHARACTERISTICS OF LATE PAYMENT CUSTOMERS BASED ON PAYMENT BILLS

Name : Diah Oktavia
NRP : 09211750055002
Supervisor : Prof. Dr. Ir. Joko Lianto Buliali, M.Sc
Co Supervisor : Dr. Sutikno, M.Sc.

ABSTRACT

The increasing number of internet usage affects Internet Service Provider (ISP) companies. The customer's obligation is to pay bills on time in accordance with company terms and conditions that have been agreed upon at the beginning of the internet installation. However, late payments still occur at least once a year. This affects the company's business processes and finances. While on the customer side, this causes internet isolation. The purpose of this study is to analyze any variables that have a relationship with the late payment based on customer bills. The analytical method used is Chi-Square statistical test. The number of samples used by 400 customers was selected through a purposive sampling technique. Analysis is also conducted on the payment period to find out the pattern of customer payments every month based on the time of payment. This is used to find out the distribution of payments. The results of the study state that there is a significant relationship between the variable address, income level, and employment status with payment status. Meanwhile, there is no significant association between customer type variables, subscription packages, and education level with payment status. In addition, it is recognized that the customer must make a payment within the agreed time period. The frequency of payment is correct in April. While most late payments occur in January, July and August.

Keywords: *internet service provider, late payment, purposive sampling, Chi-Square*

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang serta Maha Kuasa atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga proposal tesis ini dapat diselesaikan. Proposal tesis dengan judul “Analisis Keterkaitan Karakteristik Pelanggan *Late Payment* Berdasarkan Tagihan Pembayaran” ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Manajemen Teknologi (MMT) di Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS).

Penulis menyadari bahwa proposal tesis ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, adik, kakak, dan suami tercinta yang selalu memberi dukungan baik berupa doa, motivasi, maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir Joko Lianto Buliali, M.Sc. dan Bapak Dr. Sutikno, M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan proposal tesis.
3. Bapak dan Ibu Manajer Divisi Telkom Surabaya selaku pembimbing selama penulis melakukan penelitian di Telkom yang selalu memberikan arahan dan masukan terkait pengerjaan proposal tesis.
4. Seluruh Bapak Ibu Dosen MMT ITS yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama memberikan mata kuliah pengajaran untuk mendalami ilmu Manajemen Teknologi.
5. Seluruh teman-teman MTI MMT ITS angkatan 2017 baik kelas Profesional maupun Eksekutif yang senantiasa saling membantu memberi semangat dan bekerja sama selama masa perkuliahan.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran pengerjaan penelitian proposal tesis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu pada kesempatan ini.

Penulis telah berusaha menyelesaikan proposal tesis ini sebaik mungkin, tetapi penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan maupun kelalaian yang penulis lakukan. Kritik dan saran yang membangun akan dijadikan sebagai bahan perbaikan selanjutnya. Semoga proposal tesis ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Surabaya, 4 April 2019

Diah Oktavia

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Kontribusi Penelitian.....	6
1.6 Batasan Masalah	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Profil IndiHome	10
2.3 Definisi <i>Late Payment</i> (Keterlambatan Pembayaran) Dan Faktor-Faktor Yang Diduga Memiliki Keterkaitan Dengan <i>Late Payment</i>	11
2.4 Penyajian Data Penelitian	15
2.5 Hipotesis Penelitian.....	16
2.5.1 Signifikansi Uji Pengolahan Data.....	18
2.6 Metode <i>Chi-Square</i> (Kai Kuadrat).....	18
2.7 Analisis Kuantitatif	19
2.8 Periode Pembayaran.....	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	23
3.1 Diagram Alur Penelitian	23
3.2 Tahap Identifikasi Masalah.....	24

3.3	Studi Literatur	25
3.4	Tahap Pengumpulan Data	25
3.5	Pengolahan Data dan Analisis Pembahasan	27
3.5.1	Analisis Deskripsi dan Karakteristik Pelanggan IndiHome	27
3.5.2	Analisis Keterkaitan Metode Chi-Square	27
3.6	Penarikan Kesimpulan dan Saran	29
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		31
4.1	Deskripsi Distribusi Pembayaran Pelanggan Berdasarkan Waktu Pembayaran	31
4.2	Distribusi Pelanggan Tepat dan <i>Late Payment</i>	37
4.3	Hasil Uji Keterkaitan dengan Analisis Chi-Square	49
4.3.1	Alamat	50
4.3.2	Tipe Pelanggan	50
4.3.3	Tingkat Pendidikan	51
4.3.4	Pendapatan	52
4.3.5	Status Pekerjaan	53
4.3.6	Paket Langganan	54
BAB 5 PENUTUP		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Keterbatasan Penelitian	58
5.3	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		61
DAFTAR LAMPIRAN		67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah penggunaan internet di Indonesia	1
Gambar 2.1 Layanan Triple Play Indihome	10
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian	23
Gambar 4.1 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Periode Pembayaran	33
Gambar 4.2 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Status Pembayaran.....	38
Gambar 4.3 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Wilayah Bagian Kelurahan.....	40
Gambar 4.4 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Tipe Pelanggan	42
Gambar 4.5 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43
Gambar 4.6 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Pendapatan	45
Gambar 4.7 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Status Pekerjaan.....	47
Gambar 4.8 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Paket Langganan.....	48

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Referensi Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2.3 Penyajian Data Faktor-Faktor Berkaitan dengan Late Payment.....	16
Tabel 3.1 Informan dan Konteks Wawancara.....	26
Tabel 4.1 Distribusi Jumlah Periode Pembayaran Pelanggan IndiHome	31
Tabel 4.2 Distribusi Jumlah Status Pembayaran.....	38
Tabel 4.3 Distribusi Alamat Pelanggan IndiHome	39
Tabel 4.4 Distribusi Tipe Pelanggan IndiHome	41
Tabel 4.5 Distribusi Tingkat Pendidikan Pelanggan IndiHome	43
Tabel 4.6 Distribusi Pendapatan Pelanggan IndiHome	44
Tabel 4.7 Distribusi Jumlah Status Pekerjaan Pelanggan IndiHome.....	46
Tabel 4.8 Distribusi Jumlah Paket Langganan Pelanggan IndiHome.....	48
Tabel 4.9 Uji Chi-Square Alamat	50
Tabel 4.10 Uji Chi-Square Tipe Pelanggan	50
Tabel 4.11 Uji Chi-Square Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 4.12 Uji Chi-Square Pendapatan.....	52
Tabel 4.13 Uji Chi-Square Status Pekerjaan.....	53
Tabel 4.14 Uji Chi-Square Paket Langganan	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Signifikansi Koefisien Chi-Square	55

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Tabel Distribusi Chi-Square.....	67
Lampiran 2 Pengolahan Data Descriptive dengan SPSS	68
Lampiran 3 Output Analisis Chi-Square.....	74
Lampiran 4 Perhitungan Autokorelasi Spasial Morans'I.....	76
Lampiran 5 Data Pelanggan.....	77
Lampiran 6 Grafik Periode Pembayaran.....	88
Lampiran 7 Matriks Periode Pembayaran.....	89
Lampiran 8 Matriks Periode Pembayaran.....	90

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang yang menjadi dasar penelitian ini. Pada bab pendahuluan terdiri dari perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kontribusi penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penelitian.

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perubahan gaya hidup milenial sekarang ini, masyarakat membutuhkan akses informasi yang beragam, mudah, cepat dan handal. Pesatnya perkembangan teknologi akses jaringan dan teknologi yang berbasis internet memungkinkan bagi operator layanan untuk dapat menyediakan layanan yang beragam (*multi service*) bagi pelanggannya. Terlebih lagi pada tahun 2019, Hootsuite, salah satu perusahaan platform media sosial dari Kanada melakukan olah statistik terhadap penggunaan Internet yang mencapai 150juta *users* dari total populasi 268.2juta jumlah penduduk di Indonesia. Hal ini merupakan peluang sekaligus tantangan bagi operator layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut.



Cambar 1.1 Jumlah penggunaan internet di Indonesia
(Sumber: Hootsuite, 2019)

PT. Telkom Indonesia adalah salah satu perusahaan milik negara / Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum dalam negara yang terbesar di Indonesia. Telkom

menyediakan jasa dan produk telepon tidak bergerak kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*cellular*), data & internet dan network & interkoneksi baik secara langsung maupun melalui perusahaan asosiasi. Salah satu produk layanan yang ditawarkan Telkom dan banyak digunakan masyarakat maupun perusahaan adalah IndiHome. IndiHome merupakan layanan *Triple Play* yang terdiri dari *Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*, *Phone* (Telepon Rumah), dan *IPTV (UseTV Cable)*. Selain itu, IndiHome merupakan produk *bundling* sehingga harga paket yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai kebutuhan yang digunakan oleh pelanggan.

Berdasarkan data pembayaran IndiHome wilayah Surabaya selama satu tahun terakhir, terdapat sejumlah *late payment* (keterlambatan pembayaran). Data tersebut dihitung berdasarkan tagihan per seorang pelanggan (1 nomor Inet) dikalikan 12 kali pembayaran dalam satu tahun (12 bulan). Pada proses bisnis ketentuan pembayaran IndiHome, tagihan wajib dibayarkan pada tanggal 1 sampai tanggal 20 pada bulan ke N. Jika pada tanggal 21 pada bulan ke N belum membayar, maka dikatakan terlambat. Pelanggan yang terlambat membayar (melewati batas tanggal yang telah ditentukan per bulan) akan dikenai denda sebesar 5% dari tagihan selama masa bulan ke N dan akan dikenai denda 10% jika membayar pada bulan ke N+1 (jika membayar melebihi bulan yang ditagihkan).

Pada proses operasional manajemen layanan terutama pada produk IndiHome adanya *late payment* ini memberikan dampak negatif bagi kedua pihak baik Telkom maupun pelanggan. Berdasarkan kebijakan pihak Telkom, jika pelanggan belum membayar tagihan sampai tanggal 20 setiap bulannya, maka layanan IndiHome akan diisolir (layanan IndiHome tidak dapat dipakai baik internet, useTV, dan telepon). Selain itu layanan IndiHome akan dapat dipakai kembali setelah tagihan pembayaran dan denda dibayarkan. Hal ini mempengaruhi kenyamanan pelanggan karena isolir yang dilakukan untuk kesemua jenis layanan. Padahal menurut Luo dan Homburg (2007), kualitas pelayanan total (*Total Quality Service*) dapat dijelaskan sebagai sarana dan prasarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan para pelanggan. Kualitas jasa yang baik dapat menimbulkan loyalitas konsumen bahkan menarik konsumen baru. Hal ini karena konsumen terpuaskan kebutuhannya, sehingga dengan kepuasan konsumen, perusahaan akan memperoleh keuntungan

jangka panjang (Akbar & Parvez, 2009). Sedangkan dampak bagi pihak Telkom sebagai pengelola jasa tentu menyebabkan arus kas tidak teratur, target keuangan tidak terpenuhi, dan harus melakukan pengaturan isolir jaringan pelanggan.

Terdapat beberapa variabel pada data pembayaran yang menjadi dasar penelitian diduga memiliki keterkaitan dengan *late payment*. Variabel-variabel tersebut antara lain alamat, tipe pelanggan, tingkat pendidikan, pendapatan, status pekerjaan, periode pembayaran, dan paket langganan. Variabel-variabel tersebut akan dianalisis bagaimana hubungannya dengan status pembayaran (dalam hal ini status tepat membayar atau terlambat membayar). Perlu adanya analisa pengajuan hipotesis untuk membuktikan keterkaitan masing-masing variabel tersebut dengan *late payment*. Menurut Ghozali (2012) uji keterkaitan bertujuan menguji apakah dalam model regresi ada keterkaitan antara kesalahan pengganggu pada periode-t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

Salah satu penelitian tentang *late payment* yaitu, kepatuhan pembayaran wajib pajak oleh Muliari dan Setiawan (2009) berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur”. Analisis regresi logistik menguji pengaruh dari banyak variabel penjelas terhadap variabel yang dijelaskan secara serentak atau secara simultan. Hasil penelitian menyatakan bahwa faktor kesadaran membayar pajak dan sanksi pajak secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Selain itu, penelitian lain dilakukan oleh Joko Israptono terkait “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Dalam Membayar Rekening Listrik (Studi Kasus Pada Pelanggan Yang Menunggak di PT. PLN (Persero) Apj Surakarta)” dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab tagihan menunggak. Penelitian menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dari 150 responden dengan kriteria tagihan yang menunggak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya pelanggan, pengetahuan pelanggan, sikap pelanggan, kepribadian pelanggan, kelas sosial dan status sosial memberikan pengaruh positif terhadap keputusan untuk membayar tagihan listrik.

Pada penelitian ini, analisis akan dilakukan dengan melakukan uji statistik Chi-Square untuk melihat bagaimana keterkaitan (hubungan) antara variabel pada data

tagihan pembayaran dengan *late payment*. Uji Chi-Square atau biasa disebut uji Kai Kuadrat tergolong ke dalam jenis statistik nonparametrik sehingga tidak memerlukan syarat data berdistribusi normal (Sufren & Natanael, 2013). Penelitian dilakukan untuk melakukan analisis bagaimana kecenderungan pelanggan dalam melakukan pembayaran setiap bulannya dengan melalui distribusi pola waktu pembayaran.

Selain itu, penelitian dilakukan berdasarkan waktu pembayaran yang dilakukan pelanggan setiap bulannya. Hal ini berguna untuk mengetahui kecenderungan pelanggan dalam membayar tepat dan terlambat. Analisis periode pembayaran dibagi berdasarkan waktu pembayaran tanggal setiap bulannya. Pada bagian ini, jumlah tanggal pembayaran selama 1 bulan dihitung menjadi 30 hari. Sample yang akan digunakan sebanyak 400 pelanggan menggunakan teknik purposive sampling. Sehingga, total transaksi adalah 12 bulan kali 400 pelanggan yaitu 4800 transaksi pembayaran baik tepat maupun terlambat. Analisis yang akan dilakukan salah satunya untuk mengetahui bagaimana distribusi pelanggan yang cenderung melakukan pembayaran tepat dan terlambat sesuai kategori yang telah ditentukan. Bagaimana hubungan waktu pembayaran berdasarkan tanggal dan setiap bulannya. Bagaimana frekuensi persebaran transaksi pembayaran setiap bulan. Hasil penelitian berdasarkan periode pembayaran akan membentuk pola kecenderungan pembayaran pelanggan setiap bulan, sehingga hasil akhirnya dapat dijadikan acuan pihak manajerial dalam membuat suatu rekomendasi untuk mengelola pelanggan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persebaran pelanggan yang cenderung melakukan pembayaran tepat dan *late payment* di wilayah Surabaya. Pemetaan keterkaitan karakteristik pelanggan *late payment*, dianalisis untuk mengetahui pola pembayaran setiap bulannya. Hasil akhirnya berupa pembuktian hipotesis masing-masing variabel yang diduga memiliki keterkaitan terhadap *late payment*. Selain itu, untuk mengetahui pola kecenderungan pembayaran pelanggan setiap bulannya. Diharapkan hasil penelitian ini mampu dijadikan acuan untuk memberikan strategi manajerial marketing dalam mengelola pelanggan yang cenderung *late payment*, memilih sasaran pelanggan yang sesuai dan meningkatkan *upselling*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, maka rumusan masalah dalam penelitian antara lain:

1. Bagaimana distribusi tanggal pembayaran berdasarkan waktu pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan setiap bulan?
2. Bagaimana keterkaitan pelanggan *late payment* terhadap variabel-variabel pada data pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hasil, sesuatu yang diperoleh setelah penelitian selesai, sesuatu yang akan dicapai atau dituju dalam sebuah penelitian. Rumusan tujuan mengungkapkan keinginan peneliti untuk memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian yang diajukan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis keterkaitan pelanggan *late payment* terhadap variabel-variabel pada data pelanggan.
2. Mengetahui distribusi tanggal pembayaran berdasarkan waktu pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan setiap bulan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan mampu membantu perusahaan dalam mengelola pelanggan secara efektif untuk mengurangi *late payment* yang berakibat mempengaruhi arus kas perusahaan. Namun, tetap dengan tidak mengurangi kepuasan pelanggan. Selain itu, diharapkan dari hasil analisis periode pembayaran pelanggan dapat ditemukan karakteristik dan pola pelanggan dalam melakukan pembayaran berdasarkan waktu pembayaran. Hal ini akan dijadikan acuan untuk menentukan strategi manajerial dalam mengetahui pelanggan yang cenderung melakukan *late payment*, memilih sasaran pelanggan dan meningkatkan *upselling*. Sedangkan bagi masyarakat (pelanggan), diharapkan akan mendapatkan layanan yang lebih efektif dari adanya strategi kebijakan

manajerial baru dari perusahaan serta dapat meningkatkan kesadaran pembayaran dengan tepat waktu.

1.5 Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi yang ingin dicapai dan dihasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Menentukan kerangka pemikiran penelitian variabel apa saja yang memiliki keterkaitan terhadap *late payment* dengan dasar data *billing payment*.
- Melakukan teknik uji statistik Chi-Square untuk mengetahui keterkaitan antar variabel dengan sebagian variabel belum pernah dilakukan uji statistic sebelumnya.
- Melakukan analisis terhadap periode pembayaran terhadap masing-masing pelanggan untuk menemukan adanya pola karakteristik pembayaran yang terbentuk.
- Melihat pola persebaran pelanggan yang cenderung melakukan *late payment*, sehingga dapat mengajukan hasil penelitian untuk strategi manajerial dalam mengelola pelanggan-pelanggan tersebut.

1.6 Batasan Masalah

Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah atau upaya membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas atau lebar sehingga penelitian itu lebih bisa fokus untuk dilakukan. Batasan masalah yang ditentukan untuk memfokuskan permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Data pembayaran yang diolah merupakan data selama 1 tahun terakhir yaitu Januari 2018 – Desember 2018.
- b) Data 1 tahun yang diolah tidak seluruhnya, namun hanya memakai beberapa sampel menggunakan teknik purposive sampling.
- c) Data pembayaran yang diolah merupakan data pelanggan wilayah telekomunikasi (witel) Surabaya.
- d) Penelitian dilakukan di PT Telkom Indonesia Divisi Regional 5, Surabaya divisi *Customer Care*.

- e) Hasil akhir penelitian hanya hasil berupa analisis dan kesimpulan distribusi persebaran pelanggan dan pola karakteristik yang telah ditemukan, tidak sampai membentuk rekomendasi manajerial.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada sistematika pembahasan penelitian ini bertujuan untuk memberi penjelasan lebih rinci mengenai skripsi meliputi beberapa bab sebagai berikut:

Bab 1: Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, manfaat serta batasan masalah penelitian.

Bab 2: Kajian Pustaka dan Dasar Teori

Pada bab ini berisi tentang landasan kepustakaan, metode yang digunakan sebagai literatur ilmiah yang berhubungan dengan penelitian terkait.

Bab 3: Metodologi Penelitian

Pada bab ini menguraikan cara untuk menyelesaikan masalah penelitian yaitu sistematika atau tahapan analisis serta metode yang digunakan.

Bab 4: Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan proses pengolahan data, memberikan nilai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil analisis.

Bab 5: Penutup

Pada bab ini memuat kesimpulan hasil penelitian dan saran untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan dan terkait dalam penyusunan tesis serta kajian pustaka yang diambil dari penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan. Kajian pustaka ini selanjutnya akan dibangun sebagai landasan dalam melakukan penelitian ini.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian dilakukan dengan berpedoman pada teori-teori yang dihasilkan dari penelitian terdahulu. Pada bagian ini, peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu terkait penelitian yang hendak dilakukan. Referensi penelitian terdahulu dijelaskan pada Tabel 2.1 Referensi Penelitian Terdahulu. Selain itu, tujuan referensi penelitian terdahulu yaitu untuk menambah atau menyempurnakan teori yang telah ada mengenai masalah yang menjadi sasaran kajian.

Tabel 2.1 Referensi Penelitian Terdahulu

Nama - Judul	Data	Metode	Tujuan
Gustavo R. Cañadas, Carmen Batanero, Carmen Diaz And Rafael Roa. 2012. <i>Psychology Students Understanding Of The Chi-Squared Test</i>	Sampel terdiri dari 92 siswa psikologi, yang mengikuti kursus "Data analysis in psychological research" tahun 2010-2011	Distribusi Chi-square dan F, logika uji statistik, dan beberapa uji statistik parametrik menggunakan Excel	Mengevaluasi bagaimana siswa psikologi melakukan langkah-langkah berbeda yang diperlukan dalam tes Chi-squared of homogenitas
Samuel K. Anshah. 2011. <i>Causes And Effects Of Delayed Payments By Clients On Construction Projects In Ghana.</i>	Sampel yang dipilih secara acak dari 210 individu di antara kontraktor, subkontraktor, dan klien di industri konstruksi Ghana	Metode uji statistik frekuensi, prosentase, standar deviasi, dan peringkat (<i>Relative Importance Index</i>)	Untuk menentukan peringkat penyebab, dampak dan tindakan yang diambil oleh kontraktor untuk mengatasi masalah yang terkait dengan pembayaran tertunda
Ji Young Woo, Sung Min Bae, Sang Chan Park. 2005.	Sampel responden berjumlah 100 orang dengan	Metode penargetan pelanggan baru:	Untuk membangun strategi berorientasi

<i>Visualization method for customer targeting using customer map</i>	metode <i>stratified random sampling</i>	peta pelanggan untuk industri jasa visualisasi pemetaan untuk penargetan pelanggan	pelanggan dan memantau keadaan waktu nyata dan perubahan distribusi nilai pelanggan
Titi Wijayanti. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tunggakan Kredit Usaha Mikro Pada Swamitra Koppas Kramat Jati	Sampel responden berjumlah 38 orang dengan metode <i>stratified random sampling</i>	Analisis Chi-Square dan regresi linier berganda dari hasil penyebaran kuesioner kepada debitur kredit	Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tunggakan kredit usaha mikro baik hubungan positif maupun negatif.
William Connell. 2014. <i>The Economic Impact of Late Payment.</i>	Transaksi G2B dan B2B pada 4 negara di UE (Italia, Spanyol, Portugal dan Yunani)	Metode koefisien regresi, ratio, dan peringkat dari data dummy yang dipilih dari 4 negara	Mengetahui dampak ekonomi <i>late payment</i> dan memperkirakan hubungan empiris antara pembayaran yang terlambat dan tingkat keluar dari perusahaan.

2.2 Profil IndiHome

IndiHome merupakan layanan digital menggunakan teknologi serat optik yang menawarkan layanan Triple Play terdiri dari Internet Fiber (Internet Cepat), Telepon Rumah (Fixed Phone) dan TV Interaktif (UseeTV). IndiHome juga menawarkan layanan Dual Play yang terdiri dari Internet Fiber (Internet Cepat) dan Telepon Rumah (Fixed Phone). IndiHome dilengkapi beragam layanan tambahan (Add-On) yang bisa dipilih sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan seperti Telepon Mania, Wifi.id Seamless, Trend Micro Antivirus, IndiHome View (online surveillance camera) dan masih banyak lagi.



Cambar 2.1 Layanan Triple Play Indihome
(Sumber: IndiHome, 2019)

2.3 Definisi *Late Payment* (Keterlambatan Pembayaran) Dan Faktor-Faktor Yang Diduga Memiliki Keterkaitan Dengan *Late Payment*

Ada banyak alasan terjadinya keterlambatan pembayaran (*late payment*). Pertama, *late payment* terjadi karena adanya fungsi dari praktik bisnis yang buruk, manajemen kredit yang tidak efisien, dan persyaratan kredit yang tidak jelas (Paul, 2007). Kedua, praktik keuangan dan modal kerja yang lemah berkontribusi pada masalah *late payment* (Wilson, 2008; Paul dan Boden, 2008). Ketiga, peran kualitas produk dan layanan pelanggan yang tidak puas akan menahan pembayaran mereka (Wilson, 2008; Pike dan Cheng, 2001).

Keterlambatan pembayaran dapat diartikan sebagai tidak terpenuhinya target rencana jangka waktu pembayaran dengan kondisi aktual pembayaran. Atau bisa dikatakan terlambatnya jangka waktu pembayaran sesuai dengan aturan pembayaran dalam kontrak yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Keterlambatan pembayaran suatu proyek akan mengakibatkan cash flow perusahaan menjadi negatif (Paul et al. 2012).

Periode pembayaran merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja perusahaan (Zainudin, 2008). Jika modal kerja tidak dapat ditingkatkan dengan menggunakan sumber dana lain, pembayaran yang tertunda oleh pelanggan seringkali diimbangi dengan pembayaran yang tertunda ke pemasok mereka sendiri (efek domino). Ketika profitabilitas dibatasi, manajemen menjadi vital dan prosedur pengumpulan yang lebih baik membantu meningkatkan profitabilitas.

Selain faktor-faktor penyebab *late payment* yang telah dijelaskan di atas, ada sejumlah faktor yang diduga memiliki keterkaitan dengan *late payment*. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

a) Tempat Tinggal

Berdasarkan penelitian Sugiarto dan Tjahjorini (2006) yang berkaitan dengan masalah anak jalanan, memberikan hasil bahwa tempat tinggal yang padat/penuh sesak, dapat memunculkan berbagai masalah yang berpengaruh terhadap proses tumbuh kembang dan perilaku anak jalanan. Definisi kelas sosial dalam Engel et.al (1992:121) adalah pengelompokan orang yang sama dalam perilaku mereka

berdasarkan posisi ekonomi mereka didalam pasar dimana keanggotaan kelas ada dan dapat dideskripsikan sebagai kategori statistic. Sementara kelompok status mencerminkan suatu harapan komunitas akan gaya hidup di kalangan masing-masing kelas dan juga estimasi sosial yang positif maupun negatif mengenai kehormatan yang diberikan masing-masing kelas. Hal ini berkaitan dengan kondisi lingkungan dimana pelanggan tersebut tinggal dalam suatu kelompok daerah tertentu. Identifikasi perusahaan pada faktor ini adalah sebagai berikut:

1. Alamat (tempat tinggal) pelanggan tersebar di wilayah Surabaya. Pembagian wilayah dibagi ke dalam wilayah bagian (Surabaya Pusat, Surabaya Timur, Surabaya Barat, Surabaya Selatan, dan Surabaya Utara). Sedangkan pengelompokan lebih detail persebaran pelanggan dibagi berdasarkan letak kelurahannya.

b) Tipe Pelanggan

Pada penelitian ini yang dimaksud tipe pelanggan pada data payment collections adalah jenis hunian. Menurut Salama (2006) dan Listyorini (2012) faktor gaya hidup adalah salah satu faktor yang sangat mempengaruhi keputusan pelanggan dalam membeli rumah. Pada penelitian yang dilakukan oleh Salama (2006) ditemukan bahwa gaya hidup manusia mempengaruhi pemilihan lokasi rumah, penampilan visual rumah, dan tingkat kepuasan. Menurut Sadana (2014: 35-46) properti perumahan bisa dikategorikan kepada beberapa jenis, antara lain:

- a) Rumah tinggal terdiri dari: 1. Rumah Elit yaitu rumah yang termasuk kategori mahal (seperti bungalo); 2. Rumah Sederhana yaitu rumah tipe 70 ke atas; 3. Rumah Murah yaitu rumah tipe 70 ke bawah.
- b) Flat Rumah jenis ini mempunyai lebih dari dua lantai. Sebuah flat mempunyai berbagai fasilitas umum untuk dipakai bersama oleh para penghuninya, seperti lift, tangga, tempat pembuangan sampah dan lain-lain. Yang termasuk flat adalah rumah susun, apartemen dan kondominium. Identifikasi perusahaan pada hipotesis ini adalah sebagai berikut:

1. Tipe pelanggan berdasarkan jenis hunian terdiri dari tipe residensial (perumahan/rumah tapak/kos/kontrakan), premium cluster, (apartemen/perumahan mewah), dan perumahan pemerintahan/dinas/TNI/POLRI.

c) **Tingkat Pendidikan**

Keputusan pelanggan dipengaruhi oleh tiga faktor seperti teori Essael (1987: 11) yaitu: (1) faktor individual pelanggan yang meliputi pendidikan dan penghasilan pelanggan; (2) pengaruh lingkungan; (3) strategi pemasaran. Pendidikan mempengaruhi pelanggan dalam membuat keputusan, pelanggan yang pendidikannya tinggi mempunyai pandangan yang berbeda terhadap alternatif merk dan harga dibandingkan dengan pelanggan berpendidikan yang lebih rendah. Menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Identifikasi perusahaan pada faktor ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan pelanggan yang berlangganan IndiHome berdasarkan data primer dan sekunder pelanggan perusahaan.
2. Tingkat pendidikan terakhir pelanggan IndiHome berdasarkan data payment collections terdiri dari Sarjana/Diploma, SMA/SMK/Sederajat, SD dan SMP/Sederajat.

d) **Pendapatan**

Menurut Assael (1992) ada tiga faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan pelanggan yaitu: (1) faktor individual pelanggan yang meliputi pendidikan dan pendapatan pelanggan; (2) pengaruh lingkungan; dan (3) strategi pemasaran. Perubahan sosial ekonomi mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli, baik untuk kebutuhan primer maupun sekunder. Perubahan sosial ekonomi meliputi pendapatan dan tingkat pendidikan yang merupakan karakteristik pembeli. Terdapat pengaruh secara langsung antara tingkat

pendidikan, pendapatan dan kemampuan membeli seseorang. Pendidikan secara langsung berkaitan dengan kemampuan membeli karena terdapat pengaruh yang kuat antara pendidikan dan keputusan pelanggan. Pendidikan mempengaruhi pelanggan dalam membuat keputusan. Pelanggan yang pendidikannya tinggi mempunyai pandangan yang berbeda terhadap alternatif merk dan harga dibandingkan dengan pelanggan berpendidikan yang lebih rendah. Identifikasi perusahaan pada faktor ini adalah sebagai berikut:

1. Pendapatan pelanggan yang berlangganan IndiHome berdasarkan data primer dan sekunder perusahaan.
2. Pendapatan pelanggan berdasarkan data BPS Kependudukan dan Tenaga Kerja periode 2018 wilayah Surabaya. Kategori pendapatan pada penelitian ini terdiri dari 4 kriteria golongan gaji yaitu $< 2.000.000$, $2.000.000 - 3.999.999$, $4.000.000 - 5.000.000$, dan $> 5.000.000$ dengan berbagai jenis pekerjaan yang akan dijelaskan pada hipotesis status pekerjaan.

e) **Status Pekerjaan**

Pekerjaan dari segi hukum, yaitu perbuatan atau kegiatan yang dilakukan secara terus menerus, terang-terangan berdasarkan kualitas tertentu, dengan tujuan memperoleh penghasilan (Suwardi, 2015: 23). Pekerjaan dalam arti luas adalah aktifitas utama yang dilakukan oleh manusia, dalam arti sempit istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas/kerja yang menghasilkan uang bagi seseorang. Pekerjaan dibagi menjadi empat, yaitu Belum bekerja, Ibu Rumah Tangga, Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan Wiraswasta. Sedangkan menurut Badan Pusat Statistik (2017: 3), status pekerjaan merupakan jenis kedudukan seseorang dalam melakukan pekerjaan di suatu unit usaha atau kegiatan. Identifikasi perusahaan pada faktor ini adalah sebagai berikut:

1. Distribusi status pekerjaan yang berlangganan IndiHome berdasarkan data primer dan sekunder perusahaan.
2. Status pekerjaan berdasarkan data payment collection terdiri dari 4 kategori yaitu pegawai swasta, PNS, wirausaha, dan mahasiswa/tidak bekerja.

f) **Paket Langganan**

Ritawati Tedjakusuma, Hartini dan Muryani (2001), dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa perilaku pelanggan dipengaruhi secara bersama-sama dan bermakna oleh faktor pendidikan, penghasilan, harga, kualitas, distribusi dan promosi. Hasil penelitian yang lain, yaitu Nur (2002) menunjukkan bahwa terdapat satu atribut yang dianggap sangat penting dalam keputusan pembelian yakni atribut harga, disamping atribut penting lainnya seperti reputasi, kejujuran, dan atribut lokasi. Ini sejalan dengan teori Engel et.al (1992:255) dimana dalam transaksi yang sering terjadi, perilaku pelanggan ditentukan, atau lebih tepatnya dipaksa oleh sumber daya yang tersedia untuk ditukar dengan barang atau jasa yang ingin dijual oleh suatu organisasi. Dalam kaitannya pemasar untuk mendapatkan perhatian pelanggan, sumber daya pelanggan yang meliputi uang, waktu dan perhatian pelanggan adalah yang utama disamping sumber daya lain. Identifikasi perusahaan pada faktor ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis paket langganan yang dipilih pelanggan berkaitan dengan harga paket langganan yang harus dibayarkan setiap bulannya sebagai tagihan pembayaran.
2. Pemilihan fitur add on (layanan channel tambahan di luar harga paket langganan) juga merupakan pembayaran yang harus dibayarkan pelanggan setiap bulannya. Tim sales biasanya menawarkan fitur add on sewaktu-waktu, tidak selalu ditawarkan saat awal pemasangan berlangganan.

2.4 Penyajian Data Penelitian

Berdasarkan hipotesis yang telah di rumuskan sebelumnya, rumusan masalah yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang diduga memiliki keterkaitan terhadap status pembayaran (*late payment*). Pada penelitian terdahulu, diketahui faktor-faktor yang menyebabkan *late payment* terhadap berbagai macam studi kasus. Faktor-faktor penyebab *late payment* pada penelitian terdahulu dan data yang akan diolah pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.2 Penyajian Data Faktor-Faktor Berkaitan dengan Late Payment.

Tabel 2.2 Penyajian Data Faktor-Faktor Berkaitan dengan Late Payment

No	Faktor-Faktor Berkaitan dengan Late Payment	Referensi Penelitian
1	Faktor kesengajaan	Arentika, F. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tunggakan Pembayaran Kredit Pada PT. Smart Finance Cabang Pontianak. Universitas Tanjungpura
	Faktor tidak menggunakan kredit sesuai dengan tujuan	
	Faktor tidak memahami persyaratan perjanjian	
	Faktor pendapatan tidak tetap	
	Faktor lokasi domisili jauh	
2	Variabel sumber daya pelanggan	Israptono. 2009. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Dalam Membayar Rekening Listrik. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Volume VIII, No. 2, September 2009, Halaman 204 - 223
	Variabel pengetahuan pelanggan	
	Sikap pelanggan	
	Variabel pengaruh pribadi pelanggan	
	Variabel kelas dan status sosial pelanggan	
3	Penyuluhan	Frederica, D. 2008. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. Jurnal Akuntansi, Volume 8, Nomor 3, September 2008 : 261 - 282
	Pelayanan	
	Pemeriksaan	
	Sanksi	
	Perlakuan yang adil	

Pada Tabel 2.2 Penyajian Data Faktor-Faktor Berkaitan dengan Late Payment dijelaskan faktor-faktor pada penelitian terdahulu yang menjadi penyebab *late payment* dalam berbagai studi kasus. Sedangkan pada data penelitian ini, faktor-faktor diduga memiliki keterkaitan terhadap *late payment* adalah: alamat tempat tinggal, tipe pelanggan, tingkat pendidikan, pendapatan, status pekerjaan, dan paket langganan.

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan identifikasi faktor-faktor yang diduga memiliki keterkaitan dengan *late payment*, maka akan membentuk suatu rumusan hipotesis penelitian. Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian. Hipotesis penelitian dibentuk dari variabel-variabel pada data *payment collection*. Perumusan hipotesis penelitian tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

a) Status Pembayaran

Status pembayaran sebagai variabel terikat dengan kategori tepat membayar (0) dan terlambat membayar/*late payment* (1).

b) **Tempat Tinggal Pelanggan**

(H_1) : Apakah ada keterkaitan signifikan antara alamat tempat tinggal dengan *late payment*?

c) **Tipe Pelanggan**

(H_2) : Apakah ada keterkaitan signifikan antara tipe pelanggan dengan *late payment*?

d) **Tingkat Pendidikan**

(H_3) : Apakah ada keterkaitan signifikan antara tingkat pendidikan dengan *late payment*?

e) **Pendapatan**

(H_4) : Apakah ada keterkaitan signifikan antara pendapatan dengan *late payment*?

f) **Status Pekerjaan**

(H_5) : Apakah ada keterkaitan signifikan antara status pekerjaan dengan *late payment*?

g) **Paket Langganan**

(H_6): Apakah ada keterkaitan signifikan antara paket langganan dengan *late payment*?

Pada hipotesis penelitian yang diajukan, berdasarkan teori koefisien menurut Sugiyono (2008:260), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Jika koefisien yang ditemukan tidak sama dengan nol (0), maka terdapat ketergantungan antara dua variabel tersebut.
- b) Jika koefisien yang ditemukan +1. maka hubungan tersebut disebut sebagai korelasi sempurna atau hubungan linear sempurna dengan kemiringan (slope) positif.
- c) Jika koefisien yang ditemukan -1. maka hubungan tersebut disebut sebagai korelasi sempurna atau hubungan linear sempurna dengan kemiringan (slope) negatif.

2.5.1 Signifikansi Uji Pengolahan Data

Signifikansi / probabilitas / α memberikan gambaran mengenai bagaimana hasil penelitian memiliki kesempatan untuk benar. Jika memilih signifikansi sebesar 0,01, artinya penentuan hasil nanti mempunyai kesempatan untuk benar sebesar 99% dan untuk salah sebesar 1%.

Secara umum taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,01; 0,05 dan 0,1. Pertimbangan penggunaan angka tersebut didasarkan pada tingkat kepercayaan (*confidence interval*) yang diinginkan oleh peneliti. Angka signifikansi sebesar 0,01 mempunyai pengertian bahwa tingkat kepercayaan atau bahasa umumnya keinginan kita untuk memperoleh kebenaran dalam penelitian 99%. Jika angka signifikansi sebesar 0,05, maka tingkat kepercayaan adalah sebesar 95%. Jika angka signifikansi sebesar 0,1, maka tingkat kepercayaan adalah sebesar 90%.

Pertimbangan lain adalah terkait jumlah data (*sample*) yang akan digunakan dalam penelitian. Semakin kecil angka signifikansi, maka ukuran *sample* akan semakin besar. Sebaliknya semakin besar angka signifikansi, maka ukuran *sample* akan semakin kecil. Untuk memperoleh angka signifikansi yang baik, biasanya diperlukan ukuran *sample* yang besar. Sebaliknya jika ukuran *sample* semakin kecil, maka kemungkinan munculnya kesalahan semakin ada.

Untuk pengujian digunakan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika angka signifikansi hasil penelitian $< 0,05$, maka hubungan kedua variabel signifikan.
- b. Jika angka signifikansi hasil penelitian $> 0,05$, maka hubungan kedua variabel tidak signifikan

2.6 Metode *Chi-Square* (Kai Kuadrat)

Chi Square disebut juga dengan Kai Kuadrat. *Chi Square* adalah salah satu jenis uji komparatif non parametris yang dilakukan pada dua variabel, di mana skala data kedua variabel adalah nominal. (Apabila dari 2 variabel, ada 1 variabel dengan skala nominal maka dilakukan uji chi square dengan merujuk bahwa harus

digunakan uji pada derajat yang terendah). Dasar pengambilan keputusan dalam uji chi square dapat dilakukan dengan melihat nilai output “Chi Square Test” hasil olah data dengan SPSS. Dalam pengambilan keputusan kita dapat berpedoman pada dua hal, yakni membandingkan nilai Asymp. Sig dengan batas kritis yakni 0,05 atau dapat dengan cara membandingkan antara nilai chi square hitung dengan chi square tabel. Berikut ini persamaan korelasi Chi-Square:

$$X_p^2 = \sum_{ij} \frac{(f_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \quad (1)$$

a) Melihat nilai Asymp. Sig :

- Jika nilai Asymp. Sig < 0,05, maka terdapat hubungan yang signifikan antara baris dengan kolom
- Jika nilai Asymp. Sig > 0,05, maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara baris dengan kolom.

b) Melihat nilai Chi Square :

- Jika nilai Chi Square Hitung > Chi Square Tabel, maka terdapat hubungan antara baris dengan kolom.
- Jika nilai Chi Square Hitung < Chi Square Tabel, maka tidak terdapat hubungan antara baris dengan kolom.

2.7 Analisis Kuantitatif

Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui (Kasiram (2008: 149). Analisis kuantitatif didasarkan pada penelitian Sudjana dan Ibrahim (2001) terdiri dari 2 asumsi yaitu pertama, realitas yang menjadi sasaran penelitian berdimensi tunggal, fragmental, dan cenderung bersifat tetap sehingga dapat diprediksi. Kedua, variabel dapat diidentifikasi dan diukur dengan alat-alat yang objektif dan baku. Analisis kuantitatif terbagi ke dalam dua kelompok, yaitu:

1. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan

yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi semata dalam arti tidak mencari atau menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan, atau melakukan penarikan kesimpulan. Teknik analisis ini biasa digunakan untuk penelitian-penelitian yang bersifat eksplorasi. Penelitian-penelitian jenis ini biasanya hanya mencoba untuk mengungkap dan mendeskripsikan hasil penelitiannya. Biasanya teknik statistik yang digunakan adalah statistik deskriptif. Teknik analisis statistik deskriptif yang dapat digunakan antara lain:

- a) Penyajian data dalam bentuk tabel atau distribusi frekuensi dan tabulasi silang (crosstab). Dengan analisis ini akan diketahui kecenderungan hasil temuan penelitian, apakah masuk dalam kategori rendah, sedang atau tinggi.
- b) Penyajian data dalam bentuk visual seperti histogram, poligon, ogive, diagram batang, diagram lingkaran, diagram pastel (pie chart), dan diagram lambang.
- c) Penghitungan ukuran tendensi sentral (mean, median modus).
- d) Penghitungan ukuran letak (kuartil, desil, dan persentil).
- e) Penghitungan ukuran penyebaran (standar deviasi, varians, range, deviasi kuartil, mean deviasi, dan sebagainya).

2. Statistik Inferensial

Statistik Inferensial untuk mengadakan penarikan kesimpulan dan membuat keputusan berdasarkan analisis yang telah dilakukan. Biasanya analisis ini mengambil sampel tertentu dari sebuah populasi yang jumlahnya banyak, dan dari hasil analisis terhadap sampel tersebut digeneralisasikan terhadap populasi. Oleh karena itulah statistik inferensial ini juga disebut dengan istilah statistik induktif.

2.8 Periode Pembayaran

Mowen (1995) menyatakan minat beli merupakan kecenderungan konsumen untuk membeli suatu merek atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian. Pendapat lain mengatakan bahwa minat beli merupakan sesuatu yang

berhubungan dengan rencana konsumen untuk membeli produk tertentu serta berapa banyak unit produk yang dibutuhkan pada periode tertentu Sutisna dan Pawitra (2001). Kepuasan pelanggan berkorelasi tinggi dengan niat pembelian ulang di waktu mendatang. Pada periode awal pembelian (masa sebelum konsumsi) merupakan fungsi dari sikap sebelumnya ditambah dengan kepuasan di periode berikutnya (masa setelah konsumsi). Sumber daya pelanggan diantaranya meliputi tiga hal utama yaitu uang, waktu dan perhatian dimana secara praktis pemasar bersaing untuk mendapatkannya dari pelanggan (Ispraptono, 2009).

Salah satu faktor untuk meningkatkan keputusan membayar dapat dilakukan dengan meningkatkan peran yang berhubungan dengan sumber daya pelanggan. Selain itu dapat melalui informasi daftar tempat-tempat pembayaran yang dapat diakses oleh pelanggan yang sering menunggak sehingga kendala waktu karena jenis pekerjaan tertentu dapat diminimalkan, khususnya pada proses pembayaran diwaktu tanggal-tanggal sibuk atau peakload (Ispraptono, 2009). Siti Maesaroh (2003) dalam penelitiannya tentang perilaku pelanggan juga menyimpulkan keputusan pelanggan tetap diambil oleh yang bersangkutan meskipun ada keterlibatan / pengaruh dari luar. Jika seorang pelanggan memiliki tingkat loyalitas tinggi, maka pada periode-periode tertentu mereka akan tetap memprioritaskan tagihan suatu jasa meskipun tingkat kebutuhan konsumsi tinggi. Identifikasi perusahaan pada faktor ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah prosentase dari seberapa sering pelanggan pernah melakukan late payment dalam periode satu tahun.
2. Kecenderungan waktu pelanggan dalam melakukan pembayaran setiap bulannya. Pada kebijakan perusahaan terdapat 3 kategori, yaitu kategori A (waktu pembayaran rentang waktu tanggal 1 sampai tanggal 10), kategori B (waktu pembayaran rentang waktu tanggal 21 sampai tanggal 30/akhir bulan), kategori C (waktu pembayaran lebih dari 1 bulan).

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

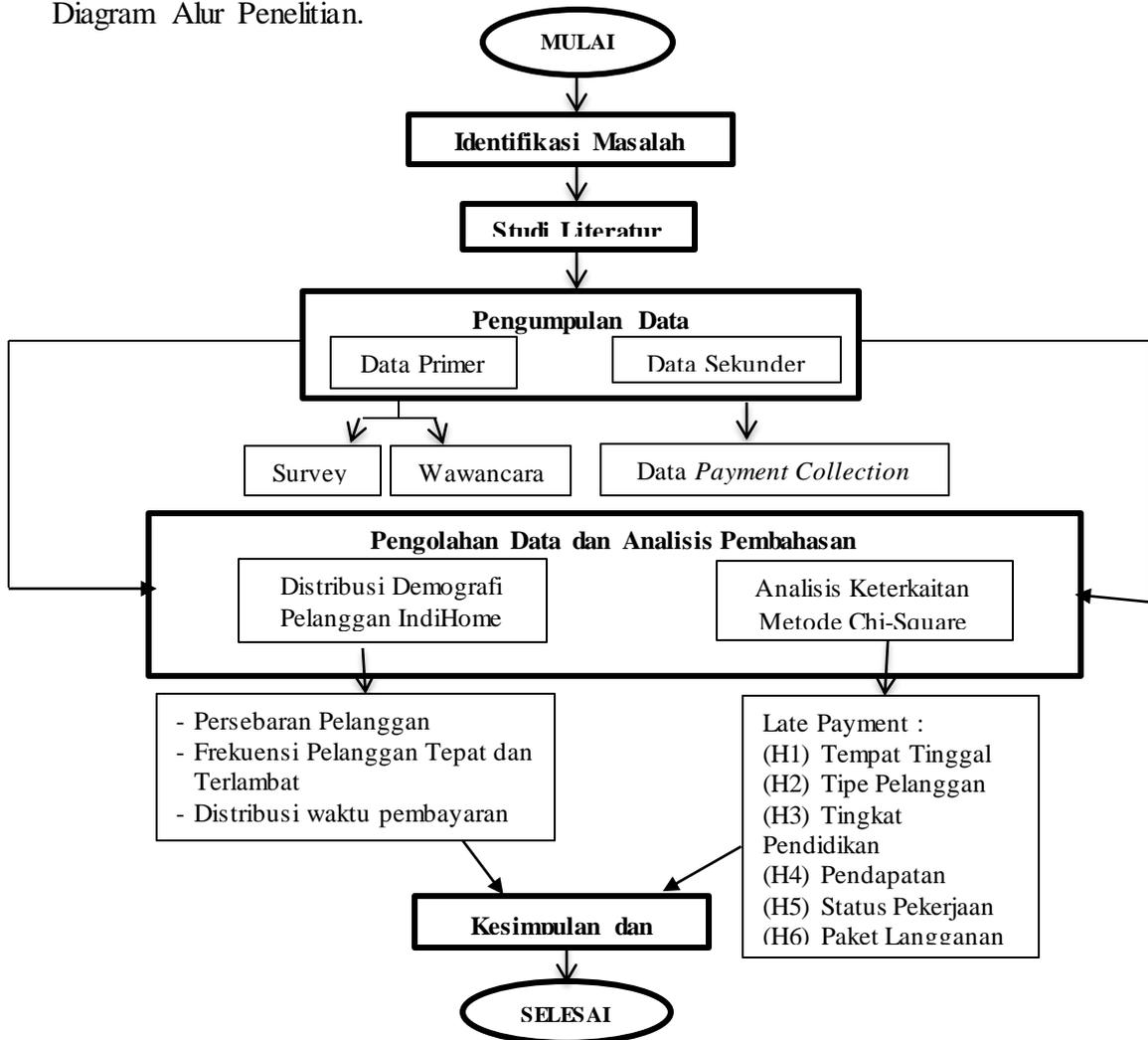
BAB 3

METODE PENELITIAN

Bab ini akan menggambarkan metodologi penelitian yang berisi tahapan penelitian dan rencana waktu pengerjaannya. Metodologi penelitian ini akan menjadi panduan dalam mengerjakan penelitian agar dapat diselesaikan secara sistematis, terarah dan jelas.

3.1 Diagram Alur Penelitian

Diagram Alur Penelitian menggambarkan langkah-langkah dari proses penelitian. Pada penelitian ini, diagram penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.



Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian

3.2 Tahap Identifikasi Masalah

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel pada data payment collections terhadap *late payment*. Penelitian ini menggunakan 8 variabel yang terdiri dari 7 variabel bebas (independent) dan 1 variabel terikat (dependent). Tujuh variabel bebas dirumuskan membentuk hipotesis yang diduga menjadi faktor-faktor memiliki keterkaitan dengan *late payment*. Pada perumusan masalah kasus penelitian ini, *late payment* dinyatakan ke dalam bentuk variabel status pembayaran. Status pembayaran memiliki nilai tagihan dibayarkan tepat waktu atau terlambat. Sedangkan, variabel-variabel yang akan diolah dan menjadi dasar hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

1. Alamat Tempat Tinggal (H_1) : alamat pelanggan yang diambil berdasarkan kelurahan tempat tinggal.
2. Tipe pelanggan (H_2) : tipe kelas pelanggan berdasarkan 3 cluster (residensial, premium cluster, dan rumah dinas/TNI/POLRI).
3. Tingkat pendidikan (H_3) : pendidikan pelanggan berdasarkan kategori tingkat pendidikan yang telah ditentukan sesuai wilayah Surabaya.
4. Pendapatan (H_4) : pendapatan pelanggan berdasarkan kategori pendapatan yang sesuai wilayah Surabaya.
5. Status Pekerjaan (H_5) : status pekerjaan pelanggan berdasarkan kategori pekerjaan wilayah Surabaya.
6. Paket Langganan (H_6) : jenis pilihan paket langganan produk perusahaan yang digunakan pelanggan.
7. Status Pembayaran/*Late Payment* : jumlah keterlambatan pembayaran tagihan pelanggan selama 1 tahun.

Selain itu, karakteristik pelanggan dalam membayar tagihan dianalisis berdasarkan pola pelanggan dalam melakukan tagihan pembayaran. Analisis faktor-faktor yang diduga memiliki keterkaitan dengan *late payment* dianalisis menggunakan uji statistik Chi-Square/Kai Kuadrat.

3.3 Studi Literatur

Setelah melakukan identifikasi permasalahan, pencarian studi literatur dilakukan tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Referensi penelitian terdahulu ditemukan dari beberapa jurnal baik lokal maupun internasional terkait teori *late payment*. Studi literatur didapat dari berbagai sumber di antara lain, buku, jurnal, artikel internasional dan nasional yang telah dijelaskan pada BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .

Studi literatur lain, yaitu bagaimana mengolah data statistik untuk mencari keterkaitan atau hubungan antara variabel-variabel hipotesis. Hipotesis berdasarkan variabel-variabel yang diduga memiliki keterkaitan dengan *late payment* (status pembayaran terlambat. Hasil pengolahan data memberikan nilai interpretasi hipotesis baik secara deskriptif maupun kuantitatif. Hasil akhirnya, berguna untuk membuktikan bagaimana nilai koefisien signifikansi yang dihasilkan.

3.4 Tahap Pengumpulan Data

Sumber pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Data primer dipilih menggunakan teknik wawancara dan survey dengan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Penentuan jumlah sampel data pelanggan penelitian menggunakan rumus dan teori Slovin. Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi. Sedangkan, informasi konteks wawancara kepada sampel penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1 Informan dan Konteks Wawancara. Wawancara dilakukan kepada 3 pihak divisi terkait konteks penelitian yaitu, Divisi Customer Care, Divisi PCF, Divisi Legal di Telkom Divre 5 Surabaya, dan 3 orang pimpinan di Plasa Telkom yaitu Dinoyo, Ngagel, dan Jemursari sebagai perwakilan pelanggan.

Tabel 3.1 Informan dan Konteks Wawancara

No.	Informan	Konteks Wawancara
1	Divisi Customer Care	<ul style="list-style-type: none"> - Profiling karakteristik pelanggan. - Strategi manajerial dan marketing terhadap distribusi persebaran pelanggan.
2	Divisi PCF (<i>Payment Collections and Financial</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Pola pembayaran tagihan pelanggan - Penyebab pelanggan telat membayar - Dampak adanya keterlambatan pelanggan dalam melakukan pembayaran di sisi perusahaan maupun pelanggan.
3	Divisi Legal	<ul style="list-style-type: none"> - Alur perijinan penelitian - Strategi untuk menemukan keterkaitan antara konsep penelitian dengan keuntungan perusahaan.
4	Manajer Plasa Telkom	<ul style="list-style-type: none"> - Persebaran pelanggan di tiap-tiap Plasa Telkom (wilayah) - Identifikasi data pelanggan

Sedangkan data sekunder berupa *payment collection* pelanggan selama satu tahun terakhir periode Februari 2018 – Februari 2019. Data yang dijadikan sampel sebanyak 400 data pelanggan yang dipilih secara acak dari jumlah keseluruhan data pembayaran 119.000. Jumlah sampel yang akan dilakukan analisis ini menggunakan rumus Slovin yang telah dijelaskan di atas. Selain itu, data pembayaran diambil dari data pembayaran 400 pelanggan itu juga, dengan total transaksi pembayaran 4.800 selama 12 bulan (1 tahun). Data pelanggan secara keseluruhan dapat dilihat pada Lampiran 5 Data Pelanggan. Selain itu, data sekunder menggunakan studi literatur dan laporan-laporan yang berhubungan dengan obyek penelitian. Teknik pengolahan data akan dilakukan dengan 2 cara, yaitu pengolahan data secara kuantitatif (uji statistik) dan secara deskriptif. Pengolahan data kuantitatif dilakukan dengan bantuan *tools* SPSS dan Microsoft Excel. Sedangkan pengolahan data deskriptif dilakukan berdasarkan interpretasi dari hasil pengolahan data sehingga menghasilkan nilai pengujian hipotesis yang didapatkan.

3.5 Pengolahan Data dan Analisis Pembahasan

Pengolahan dan analisis data dilakukan melalui 2 tahap, yaitu pengolahan data deskripsi dan karakteristik pelanggan IndiHome dan analisis keterkaitan variabel-variabel yang diduga memiliki keterkaitan dengan *late payment* menggunakan metode Chi-Square. Hasil analisis berbentuk tabel dan visualisasi grafik. Nilai pada tabel merupakan rangkuman frekuensi pembayaran tepat dan terlambat. Nilai-nilai tersebut merupakan pengolahan data selama satu tahun pada masing-masing variabel dan periode pembayaran.

Hasil pengolahan data akan dilakukan analisis dan pembahasan terhadap masing-masing nilai yang didapat. Pembahasan dilakukan melalui interpretasi keterkaitan berdasarkan dukungan teori-teori penelitian terdahulu. Kedua tahap tersebut akan dijelaskan dengan rinci pada sub bab dibawah ini.

3.5.1 Analisis Deskripsi dan Karakteristik Pelanggan IndiHome

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Proses ini sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Pengolahan data menggunakan SPSS dan Microsoft Excel. Hasil pengolahan data akan ditampilkan dan diinterpretasikan menggunakan analisis kuantitatif deskriptif ini. Teknik analisis statistik deskriptif yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Penyajian data dalam bentuk tabel atau distribusi frekuensi berbentuk prosentase
- Penyajian data dalam bentuk visual grafik
- Penghitungan ukuran penyebaran (standar deviasi, mean, median, modus)
- Pemetaan distribusi pelanggan berdasarkan wilayah kelurahan

3.5.2 Analisis Keterkaitan Metode Chi-Square

Pada analisis Chi-Square menggunakan fasilitas *Crosstab* yang terdapat pada *tools* SPSS. Uji Chi-Square bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel yang terdapat pada baris dan kolom. Uji ini sangat bermanfaat dalam melakukan

analisis statistik jika tidak memiliki informasi tentang populasi atau jika asumsi-asumsi yang dipersyaratkan untuk penggunaan statistik parametrik tidak terpenuhi. Chi Square biasanya di dalam frekuensi observasi berlambangkan dengan frekuensi harapan yang didasarkan atas hipotesis yang hanya tergantung pada suatu parameter, yaitu derajat kebebasan (df). Hipotesis penelitian yang diajukan dalam analisis Chi-Square sebagaimana telah dijelaskan pada 2.4 Penyajian Data Penelitian.

H0 = faktor alamat tidak memiliki hubungan terhadap *late payment*

H1 = faktor alamat memiliki hubungan terhadap *late payment*

H0 = faktor tipe pelanggan tidak memiliki hubungan terhadap *late payment*

H2 = faktor tipe pelanggan memiliki hubungan terhadap *late payment*

H0 = faktor tingkat pendidikan tidak memiliki hubungan terhadap *late payment*

H3 = faktor tingkat pendidikan memiliki hubungan terhadap *late payment*

H0 = faktor pendapatan tidak memiliki hubungan terhadap *late payment*

H4 = faktor pendapatan memiliki hubungan terhadap *late payment*

H0 = faktor status pekerjaan tidak memiliki hubungan terhadap *late payment*

H5 = faktor status pekerjaan memiliki hubungan terhadap *late payment*

H0 = faktor paket langganan tidak memiliki hubungan terhadap *late payment*

H6 = faktor paket langganan memiliki hubungan terhadap *late payment*

Kegunaan dari chi square untuk menguji seberapa baik kesesuaian diantara frekuensi yang teramati dengan frekuensi harapan yang didasarkan pada sebaran yang akan dihipotesiskan, atau juga menguji perbedaan antara dua kelompok pada data dua kategorik untuk dapat menguji signifikansi asosiasi dua kelompok pada data dua katagorik tersebut. Pada proses pengolahan data korelasi, maka ada tiga penafsiran hasil analisis korelasi, meliputi:

1. Melakukan interpretasi kekuatan hubungan antara dua variabel dilakukan dengan melihat angka koefisien hasil perhitungan;
2. Melihat signifikansi hubungan dua variabel dengan didasarkan pada angka signifikansi yang dihasilkan dari penghitungan untuk membuktikan apakah hubungan kedua variabel tersebut signifikan atau tidak;

3. Melihat arah daerah penolakan. Pada analisis Chi-Square ada dua arah daerah, yaitu searah dan tidak searah ditandai dengan pesan *two tailed*. Arah daerah penolakan dilihat dari angka koefesien Chi Hitung dan Chi Tabel. Jika koefesien positif, maka hubungan kedua variabel searah. Searah artinya jika variabel X nilainya tinggi, maka variabel Y juga tinggi. Jika koefesien negatif, maka hubungan kedua variabel tidak searah. Tidak searah artinya jika variabel X nilainya tinggi, maka variabel Y akan rendah.

3.6 Penarikan Kesimpulan dan Saran

Pada tahap terkahir, setelah dilakukan proses analisa dan pembahasan, maka dapat ditarik suatu kesimpulan atas hasil penelitian. Kesimpulan merupakan rangkuman dari seluruh hasil penelitian. Selain itu, saran sebagai masukan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut kedepannya juga dijelaskan pada bab ini.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan proses dari analisa data penelitian dan pembahasannya sesuai dengan metodologi penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya yaitu menggunakan metode uji statistik Chi-Square.

4.1 Deskripsi Distribusi Pembayaran Pelanggan Berdasarkan Waktu Pembayaran

Rangkuman hasil analisis deskriptif frekuensi distribusi pelanggan berdasarkan periode waktu pembayaran disajikan pada Tabel 4.1 Distribusi Jumlah Periode Pembayaran Pelanggan IndiHome. Pada pengolahan data tersebut, dikategorikan berdasarkan periode pembayaran dalam periode per bulan. Sedangkan, visualisasi grafik dijelaskan pada Gambar 4.1 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Periode Pembayaran.

Tabel 4.1 Distribusi Jumlah Periode Pembayaran Pelanggan IndiHome

Variabel Periode Pembayaran (dalam bulan)	Status Pembayaran		Total
	Tepat	Terlambat	
Januari	95	305	400
Februari	104	296	400
Maret	114	286	400
April	129	271	400
Mei	119	281	400
Juni	115	285	400
Juli	98	302	400
Agustus	100	300	400
September	146	254	400
Oktober	101	299	400
November	127	273	400
Desember	105	295	400
Total	1354 27%	3446 73%	4800 100%

Pada hasil pengolahan data Tabel 4.1 Distribusi Jumlah Periode Pembayaran Pelanggan IndiHome menjelaskan hasil analisa frekuensi status pembayaran pelanggan baik pembayaran tepat maupun terlambat. Pengolahan data tersebut dihitung berdasarkan jumlah pembayaran pelanggan selama satu tahun (12 bulan) dengan sampel 400 pelanggan. Sehingga, total seluruh data pembayaran adalah 4.800 transaksi (400 pelanggan x 12 kali pembayaran). Dapat dilihat dari hasil analisa diketahui bahwa distribusi pelanggan cenderung melakukan keterlambatan pembayaran (*late payment*) terjadi di Bulan Januari, Juli, dan Agustus dengan berturut-turut nilai frekuensi sebesar 305 pelanggan, 302 pelanggan, dan 300 pelanggan. Salah satu faktor adanya *late payment* pada waktu di atas dikarenakan pada bulan-bulan tersebut merupakan waktu pembayaran biaya semester, pergantian kelas (spp), dan sebagai kalender akademik waktu anak-anak untuk masuk sekolah baru. Apalagi untuk kebutuhan pembayaran sekolah, masing-masing pendidikan juga memiliki waktu jatuh tempo untuk setiap pendaftaran. Biaya pembayaran juga pasti akan terus meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini tentu menjadikan pengeluaran masyarakat akan dominan lebih banyak daripada pada bulan-bulan selain waktu tersebut. Terutama, faktor kebutuhan pembayaran utama saat itu adalah melunasi pembayaran sekolah, sehingga dapat dimungkinkan untuk tagihan sekunder dan tersier yang lain menjadi urutan paling akhir untuk dilunasi.

Selain analisis berdasarkan distribusi pembayaran setiap bulan, analisis juga akan dilakukan berdasarkan waktu pembayaran berdasarkan tanggal pembayaran. Pengolahan data transaksi pembayaran akan dilakukan berdasarkan jumlah tanggal 30 hari setiap bulannya selama 12 bulan (1 tahun). Selain itu, visualisasi distribusi status pembayaran pelanggan berdasarkan periode tanggal, dapat dilihat pada grafik Gambar 4.1 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Periode Pembayaran. Pada grafik tersebut menjelaskan pelanggan cenderung membayar setelah tanggal 20 (batas jatuh tempo pembayaran yang telah ditetapkan), dilihat dari arah grafik yang semakin ke kanan cenderung naik jumlahnya. Sedangkan semakin ke kiri, distribusi jumlahnya cenderung semakin sedikit meskipun sama-sama fluktuatif distribusi penyebarannya.



Gambar 4.1 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Periode Pembayaran

Hasil pengolahan data status pembayaran pada Gambar 4.1 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Periode Pembayaran, dapat diketahui bahwa frekuensi pembayaran terlambat cenderung lebih banyak terjadi dengan prosentase 73% pembayaran terlambat dan 27% pembayaran tepat. Selain itu, analisis penelitian dilakukan dengan melihat arah grafik yang cenderung semakin naik setelah tanggal 20 yang merupakan batas jatuh tempo pembayaran. Frekuensi keterlambatan paling banyak terjadi di tanggal 25. Selain itu, analisis berdasarkan tanggal pembayaran setiap bulan dapat dilihat pada Lampiran 6 Grafik Periode Pembayaran. Setiap

bulan pasti pernah terjadi *late payment* setidaknya lebih dari 10 kali transaksi keterlambatan pembayaran. Hal ini menggambarkan karakteristik pelanggan dalam melakukan pola pembayaran tidak menentu setiap bulannya. Beberapa faktor penyebabnya adalah sesuai waktu gaji dan pengeluaran kebutuhan setiap bulannya.

Analisis lain dilakukan dengan mengelompokkan pelanggan yang melakukan pembayaran per 5 hari sehingga, dalam 1 bulan terdapat 6 periode pembayaran. Analisis pertama periode pembayaran rentang waktu tanggal 1 sampai 5 diketahui sejumlah 7,0% transaksi pembayaran. Frekuensi pembayaran tepat paling banyak hingga tanggal 5 terjadi di bulan Mei dan November. Analisis berdasarkan tanggal pembayaran setiap bulan dapat dilihat pada Lampiran 6 Grafik Periode Pembayaran. Gambaran grafik terlihat fluktuatif (naik turun), namun tetap dalam frekuensi yang tidak terlalu jauh selisih antar tanggal.

Analisis kedua periode pembayaran rentang waktu tanggal 6 sampai 10. Diketahui bahwa jumlah transaksi pembayaran pada rentang tanggal ini terdapat sejumlah 6%. Jumlah pembayaran di periode ini semakin menurun dibandingkan pada saat periode pertama di awal bulan. Frekuensi pembayaran tepat paling banyak hingga tanggal 10 terjadi di bulan September dan November. Analisis berdasarkan tanggal pembayaran setiap bulan dapat dilihat pada Lampiran 6 Grafik Periode Pembayaran. Sama halnya dengan pembayaran periode pertama, gambaran grafik terlihat fluktuatif (naik turun), namun tetap dalam frekuensi yang tidak terlalu jauh selisihnya. Hingga periode kedua ini menggambarkan karakteristik pelanggan dalam melakukan pola pembayaran kecenderungan waktunya masih belum dapat dikategorikan.

Analisis ketiga periode pembayaran rentang waktu tanggal 11 sampai 15. Diketahui bahwa jumlah transaksi pembayaran pada rentang tanggal ini terdapat sejumlah 6,9%. Jumlah pembayaran di periode ini kembali semakin naik dibandingkan periode pertama dan kedua. Frekuensi pembayaran tepat paling banyak hingga tanggal 15 terjadi di bulan Juni. Analisis berdasarkan tanggal pembayaran setiap bulan dapat dilihat pada Lampiran 6 Grafik Periode Pembayaran. Selain itu, terlihat dari gambar grafik pada periode ketiga ini arah

distribusi cenderung stabil semakin naik ke arah kanan. Hal ini menunjukkan bahwa pembayaran menuju waktu jatuh tempo semakin banyak.

Analisis keempat periode pembayaran rentang waktu tanggal 16 sampai 20. Diketahui bahwa jumlah transaksi pembayaran pada rentang tanggal ini terdapat sejumlah 8,8%. Jumlah pembayaran di periode ini kembali semakin naik dibandingkan periode-periode sebelumnya. Hal ini semakin memperkuat analisis bahwa semakin mendekati waktu jatuh tempo pembayaran, tingkat menuju *late payment* semakin tinggi. Pelanggan baru menyadari mereka masih memiliki tagihan pembayaran yang belum dibayarkan di akhir periode jatuh tempo. Sedangkan, frekuensi pembayaran tepat paling banyak hingga tanggal 20 terjadi di bulan September. Pada gambar grafik juga terlihat sama halnya dengan periode ketiga bahwa distribusi cenderung stabil semakin naik ke arah kanan, meskipun sempat terjadi penurunan frekuensi di tanggal 16.

Analisis kelima periode pembayaran rentang waktu tanggal 21 sampai 25 untuk kategori pembayaran terlambat. Diketahui bahwa jumlah transaksi pembayaran pada rentang tanggal ini terdapat sejumlah 37,2%. Jumlah pembayaran pada periode kelima ini cenderung naik drastis dari rentang periode pembayaran tepat. Sedangkan, frekuensi pembayaran paling banyak hingga tanggal 25 terjadi di bulan Mei dan Oktober. Pada periode kelima, yang merupakan rentang waktu *late payment* menjelaskan bahwa kenaikan signifikan jumlah transaksi terjadi pada tanggal 25. Salah satu faktor yang menyebabkan hal tersebut dapat terjadi karena pelanggan dengan status pekerjaan tertentu baru mendapat gaji di tanggal 25 (akhir bulan).

Analisis periode pembayaran keenam yang terakhir yaitu rentang waktu tanggal 26 sampai 30 untuk kategori pembayaran terlambat. Diketahui bahwa jumlah transaksi pembayaran pada rentang tanggal ini terdapat sejumlah 34,6%. Pada periode keenam, jumlah transaksi pembayaran cenderung lebih sedikit daripada periode kelima tetapi tidak terlalu signifikan selisihnya. Frekuensi pembayaran paling banyak hingga tanggal 30 terjadi di bulan Januari. Selain itu, distribusi grafik menggambarkan jumlah fluktuatif (naik turun), namun tetap dalam frekuensi yang tidak terlalu jauh selisih antar tanggal.

Hasil analisis berdasarkan bulan diketahui bulan September memiliki frekuensi pembayaran tepat terbanyak. Sedangkan kategori pembayaran terlambat terbanyak pada bulan Januari, Juli, dan Agustus. Hasil analisis berdasarkan tanggal pembayaran frekuensi terbanyak pada tanggal 1, tanggal 20, dan tanggal 25. Tanggal 1 dan tanggal 25 mayoritas pelanggan mendapat gaji. Sedangkan pada tanggal 20 merupakan waktu batas jatuh tempo, sehingga pada ketiga tanggal tersebut frekuensi transaksi pembayaran semakin meningkat.

Implikasi waktu pembayaran berdasarkan tanggal pembayaran dalam 12 bulan memiliki distribusi pola beragam antara pelanggan dengan pembayaran tepat dan terlambat. Setiap kategori periode pembayaran yang dibagi menjadi 5 hari pembayaran masing-masing memiliki distribusi persebaran pembayaran dengan frekuensi naik turun dan cenderung naik ke atas. Namun, dapat disimpulkan bahwa setiap bulan pasti terjadi *late payment* dari karakteristik jenis pelanggan apapun. Kecenderungan banyaknya terjadi *late payment* saat awal bulan dan pertengahan bulan sesuai kondisi yang ada saat ini di Indonesia merupakan waktu pembayaran pendidikan.

Dalam teori tradisional, pembayaran dengan batas waktu dibuat untuk membuat *cashflow* perusahaan menjadi lebih lancar. Dengan demikian perusahaan akan melakukan *forecasting* terhadap *cashflow* pelanggan. Pelanggan kemudian dikelompokkan berdasarkan estimasi perubahan *Customer Lifetime Valuation*. Pelanggan dengan *cashflow* yang stabil atau menerima pendapatan dalam waktu tertentu lebih mudah untuk dikelola. sementara pelanggan dengan *highly volatile cash flows* pasti memiliki resiko untuk terlambat dalam melakukan transaksi (Glady et.al., 2014). Pelanggan dengan *High Volatile Cash Flows* bisa disebabkan oleh jumlah atau tempo pembayaran yang tidak menentu. Jadi, variabel periode pembayaran memiliki keterkaitan terhadap keterlambatan pembayaran (*late payment*).

Pelanggan dengan arus kas stabil lebih mudah dikelola daripada pelanggan dengan arus kas sangat fluktuatif (Dhar dan Glazer 2003, Fischer et al. 2013). Artinya, seseorang menerima pendapatan tidak selalu pada tanggal 1 hingga 20

bisa lebih dari tanggal tersebut. Namun, seseorang dengan pendapatan stabil (meskipun di akhir bulan) akan lebih mampu membaginya berdasarkan kebutuhan pengeluaran dibandingkan seseorang dengan pendapatan fluktuatif (tidak tentu). Hasil penelitian menunjukkan bahwa rentang periode pembayaran lebih dari tanggal 21 (sampai memasuki bulan N+1) sudah pasti menunjukkan kecenderungan pelanggan mengalami keterlambatan pembayaran. Hal ini didasari pada kebijakan pembayaran tagihan yang harus dibayarkan dari tanggal 1 sampai 20. Melewati tanggal dan bulan tagihan pembayaran tersebut, maka sanksi bagi pelanggan akan mendapat denda.

4.2 Distribusi Pelanggan Tepat dan *Late Payment*

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui demografi dan persebaran pelanggan IndiHome. Persebaran pelanggan tersebut baik yang memiliki status pembayaran tepat dalam melakukan pembayaran maupun pelanggan yang pernah mengalami keterlambatan pembayaran. Penelitian dilakukan dengan melakukan pengolahan data terhadap variabel-variabel pada data pembayaran.

Variabel-variabel tersebut merupakan bagian dari karakteristik atau identitas pelanggan saat melakukan registrasi di awal pendaftaran. Masing-masing variabel yang akan diolah terhadap status pembayaran adalah alamat, tipe pelanggan, tingkat pendidikan, pendapatan, status pekerjaan, dan paket langganan. Berikut ini akan dijelaskan hasil pengolahan data dan hasil analisa pada 6 variabel tersebut.

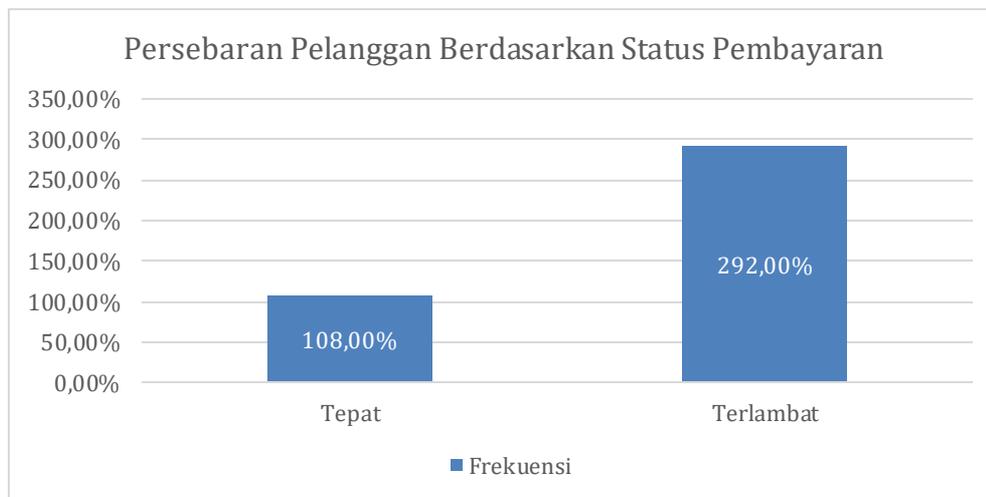
4.1.1 Status Pembayaran

Status pembayaran yang merupakan dependent variabel dalam hipotesis ini, diolah berdasarkan data pembayaran pelanggan yang pernah melakukan *late payment* (meskipun hanya sekali dalam satu tahun tetap dikatakan pernah melakukan *late payment*) dan tidak pernah melakukan *late payment* (selalu membayar tepat waktu) dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Rangkuman hasil analisis deskriptif frekuensi untuk variabel status pembayaran disajikan pada Tabel 4.2 Distribusi Jumlah Status Pembayaran.

Tabel 4.2 Distribusi Jumlah Status Pembayaran

Variabel Status Pembayaran	Frekuensi	Prosentase
TEPAT	108	27.0
TERLAMBAT	292	73.0
Total	400	100.0

Pada kolom frekuensi menunjukkan jumlah kelompok tipe pelanggan dengan nilai yang sesuai sedangkan proporsi dapat dilihat pada kolom prosentase. Hasil analisis dari total sampel 400 pelanggan yang valid menunjukkan jumlah status pelanggan yang tidak pernah melakukan *late payment* sebanyak 108 orang (27%), sedangkan jumlah status pelanggan yang pernah melakukan *late payment* sebanyak 292 orang (73%). Frekuensi distribusi persebaran pelanggan tepat dan *late payment* tersebar di seluruh wilayah kelurahan di Surabaya dengan berbagai macam karakteristik. Visualisasi grafik pada Gambar 4.2 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Status Pembayaran berikut ini.



Gambar 4.2 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Status Pembayaran

4.1.2 Alamat

Rangkuman hasil pengolahan data deskriptif untuk variabel alamat pelanggan berdasarkan wilayah tempat tinggal kelurahan terhadap status pembayaran disajikan pada Tabel 4.3 Distribusi Alamat Pelanggan IndiHome. Pada hasil pengolahan data ini, data disajikan berdasarkan wilayah Surabaya untuk memudahkan pembacaan data.

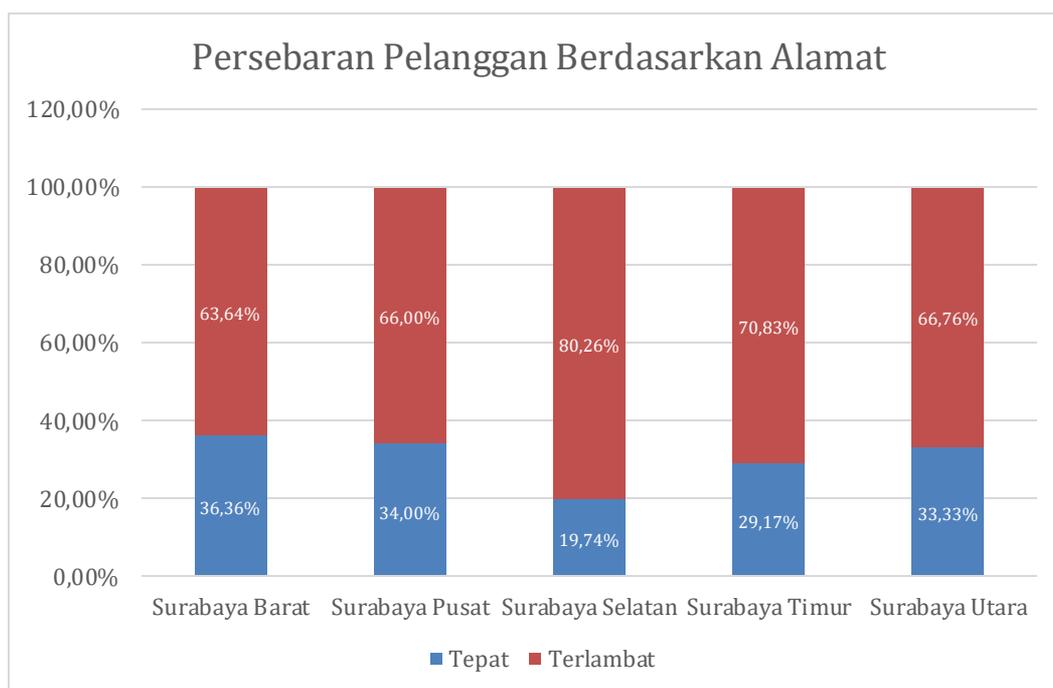
Tabel 4.3 Distribusi Alamat Pelanggan IndiHome

Variabel Wilayah Bagian	Status Pembayaran		Total
	Tepat	Terlambat	
Surabaya Barat	12 36,36%	21 63,64%	33 100%
Surabaya Pusat	17 34,00%	33 66,00%	50 100%
Surabaya Selatan	30 19,74%	122 80,26%	152 100%
Surabaya Timur	42 29,17%	102 70,83%	144 100%
Surabaya Utara	7 33,33%	14 66,76%	21 100%
Total	108 27%	292 73%	400 100%

Hasil pengolahan data menunjukkan jumlah distribusi pelanggan IndiHome di masing-masing wilayah bagian Surabaya. Wilayah bagian paling banyak pelanggan terdapat di Surabaya Selatan sebanyak 152 pelanggan (37,9%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 36,36% dan *late payment* sebesar 63,64%. Wilayah bagian Surabaya Pusat terdapat sebanyak 50 pelanggan (37,9%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 34,00% dan *late payment* sebesar 66,00%. Wilayah bagian Surabaya Barat terdapat sebanyak 33 pelanggan (37,9%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 36,36% dan *late payment* sebesar 63,64%. Wilayah bagian Surabaya Timur terdapat sebanyak 144 pelanggan (37,9%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 29,17% dan *late payment* sebesar 70,83%. Sedangkan wilayah bagian Surabaya Utara dengan jumlah pelanggan paling sedikit terdapat sebanyak 21 pelanggan (37,9%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 33,33% dan *late payment* sebesar 66,76%.

Wilayah Surabaya Selatan dan Surabaya Timur memiliki jumlah pelanggan terbanyak karena dari data sampel yang diambil mayoritas berada di kedua wilayah tersebut. Kedua wilayah tersebut berbatasan dengan daerah penyangga kota Surabaya. Masyarakat yang bertempat tinggal di dua wilayah tersebut memiliki beragam karakteristik (masyarakat majemuk). Di samping itu, Surabaya Timur memiliki banyak kawasan industri, perdagangan, pendidikan,

dan perkantoran begitu pula dengan wilayah Surabaya Selatan. Berdasarkan data sensus kependudukan Surabaya tahun 2018 jumlah penduduk Surabaya terpadat berada di wilayah Surabaya Selatan, kemudian disusul oleh Surabaya pusat dan Surabaya Timur. Sedangkan, rata-rata jumlah anggota rumah tangga terbanyak berdasarkan kecamatan adalah Tambaksari (Surabaya Timur) dengan jumlah rumah tangga sebanyak 55.564 dan jumlah populasi 204.805. Wilayah Surabaya Barat merupakan daerah terluas di antara wilayah yang lain. Namun, jumlah pengguna di wilayah Surabaya Barat tidak sebanyak pelanggan di daerah Surabaya Selatan dan Surabaya Timur. Selain itu, untuk membentuk suatu hubungan berdasarkan alamat wilayah harus tetap dikaitkan dengan faktor socio ekonomi seperti tingkat pendidikan, pendapatan, dan pekerjaan. Visualisasi grafik pada Gambar 4.3 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Wilayah Bagian Kelurahan digambarkan berikut ini.



Gambar 4.3 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Wilayah Bagian Kelurahan

Dari total 154 wilayah kelurahan di Surabaya, sampel 400 data pelanggan yang diolah hanya ditemukan 99 kelurahan yang dapat dianalisis. Hal ini dikarenakan sejumlah 400 pelanggan tersebut hanya mewakili sebanyak 99 wilayah kelurahan di Surabaya. Untuk hasil yang lebih detail, hasil pengolahan data nilai frekuensi dan prosentase masing-masing kelurahan dapat dilihat pada Lampiran 2

Pengolahan Data Descriptive dengan SPSS. Wilayah pelanggan paling banyak berada di kelurahan Gayungan sebanyak 28 Orang (7%) selanjutnya Gubeng yaitu sebanyak 26 orang (6,3%). Sedangkan pada beberapa kelurahan terdapat sejumlah sampel 1 orang pelanggan.

4.1.3 Tipe Pelanggan

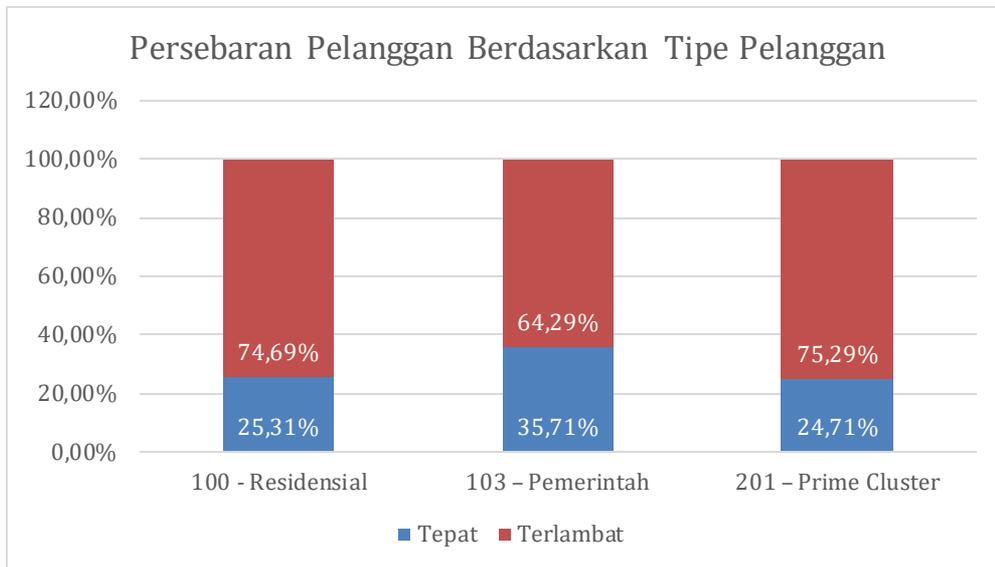
Rangkuman hasil pengolahan data deskriptif penelitian frekuensi persebaran variabel berdasarkan tipe pelanggan disajikan pada Tabel 4.4 Distribusi Tipe Pelanggan IndiHome.

Tabel 4.4 Distribusi Tipe Pelanggan IndiHome

Variabel Tipe Pelanggan	Status Pembayaran		Total
	Tepat	Terlambat	
100 - Residensial	62 25,31%	183 74,69%	245 100%
103 - Pemerintah	25 35,71%	45 64,29%	70 100%
201 - Prime Cluster	21 24,71%	64 75,29%	85 100%
Total	108 27%	292 73%	400 100%

Hasil pengolahan data menunjukkan distribusi persebaran pelanggan IndiHome berdasarkan kelompok tipe pelanggan dengan status pembayaran tepat dan terlambat. Hasil analisis dari total sampel 400 pelanggan yang valid menunjukkan jumlah tipe pelanggan 100 – Residensial (termasuk dalam hal ini perumahan, rumah tapak, kosan, perkantoran) berjumlah 245 orang (61,3%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 25,31% dan *late payment* sebesar 74,69%. Jumlah tipe pelanggan 103 – Pemerintahan/TNI/POLRI berjumlah 70 orang (17,5%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 35,71% dan *late payment* sebesar 64,29%. Jumlah tipe pelanggan 201 – Prime Cluster (termasuk dalam hal ini apartemen, rumah susun, perhotelan) berjumlah 85 orang (21,3%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 24,71% dan *late payment* sebesar 75,29%. Kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan data distribusi tipe pelanggan menunjukkan bahwa tingkat kecenderungan late

payment terjadi pada kategori residensial. Selain itu, visualisasi grafik pada Gambar 4.4 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Tipe Pelanggan berikut ini.



Gambar 4.4 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Tipe Pelanggan

Pada penelitian yang dilakukan oleh Salama (2006) ditemukan bahwa gaya hidup manusia mempengaruhi pemilihan lokasi rumah, penampilan visual rumah, dan tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan dengan tipe rumah residensial memiliki jumlah frekuensi pelanggan paling banyak karena pengeluaran rumah residensial cenderung lebih sedikit dibandingkan tipe rumah prime cluster (ada biaya *maintenance* dan *service cash* bulanan, disamping pengeluaran air dan listrik). Kwanda et. al. (2003) menyatakan bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam melakukan pemilihan rumah adalah lokasi, kualitas bangunan, kemudian infrastruktur, utilitas dan fasilitas. Namun, hal ini bukan berarti menjadi sebagai penentu bahwa tingkat pembayaran tipe prime cluster pasti akan selalu cenderung melakukan *late payment* dibandingkan tipe rumah residensial.

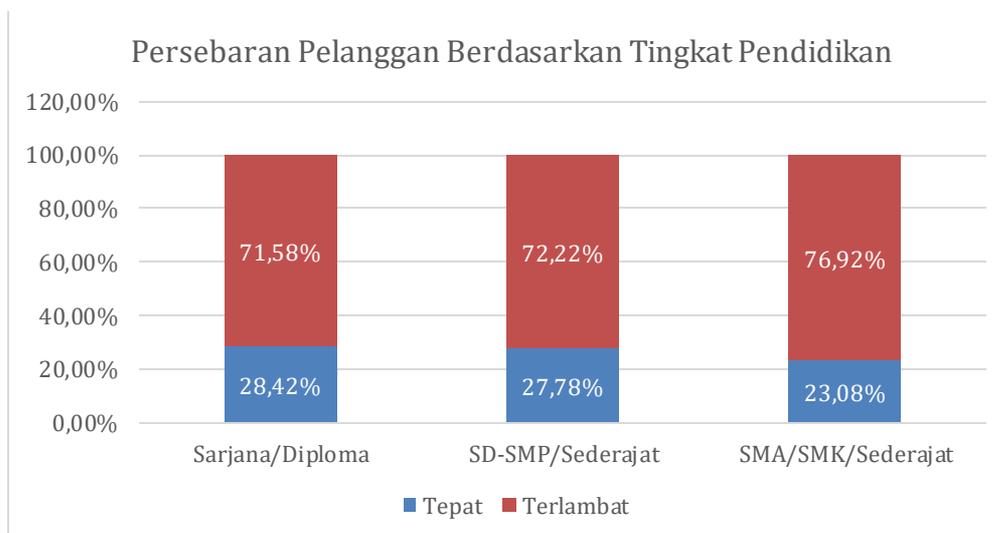
4.1.4 Tingkat Pendidikan

Rangkuman pengolahan data deskriptif penelitian frekuensi untuk variabel tingkat pendidikan disajikan pada Tabel 4.5 Distribusi Tingkat Pendidikan Pelanggan IndiHome.

Tabel 4.5 Distribusi Tingkat Pendidikan Pelanggan IndiHome

Variabel Tingkat Pendidikan	Status Pembayaran		Total
	Tepat	Terlambat	
SD-SMP/Sederajat	5 27,78%	13 72,22%	18 100%
SMA/SMK/Sederajat	24 23,08%	80 76,92%	104 100%
Sarjana/Diploma	79 28,42%	199 71,58%	278 100%
Total	108 27%	292 73%	400 100%

Hasil pengolahan data menunjukkan distribusi persebaran pelanggan IndiHome berdasarkan kelompok tingkat pendidikan dengan status pembayaran tepat dan terlambat. Hasil analisis dari total sampel 400 pelanggan yang valid menunjukkan jumlah tingkat pendidikan terakhir Sarjana/Diploma sebanyak 278 orang (69,5%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 28,42% dan *late payment* sebesar 71,58%. Jumlah tingkat pendidikan terakhir SD-SMP/Sederajat sebanyak 18 orang (4,5%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 27,78% dan *late payment* sebesar 72,22%. Jumlah tingkat pendidikan terakhir SMA-SMK/Sederajat sebanyak 104 orang (26%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 23,08% dan *late payment* sebesar 76,92%. Visualisasi grafik pada Gambar 4.5 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Tingkat Pendidikan berikut ini.



Gambar 4.5 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan teori Essael (1987: 11), keputusan pelanggan dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu: (1) faktor individual pelanggan yang meliputi pendidikan dan penghasilan pelanggan; (2) pengaruh lingkungan; (3) strategi pemasaran. Pendidikan mempengaruhi pelanggan dalam membuat keputusan. Pelanggan yang pendidikannya tinggi mempunyai pandangan yang berbeda terhadap alternatif merk dan harga dibandingkan dengan pelanggan berpendidikan yang lebih rendah. Sehingga pada penelitian ini tingkat pendidikan Sarjana/Diploma memiliki frekuensi jumlah pelanggan lebih banyak dibandingkan kategori tingkat pendidikan yang lain. Masyarakat yang tingkat pendidikannya lebih tinggi akan lebih mampu dan bersedia untuk menggunakan kebutuhan tersier bila dibandingkan dengan masyarakat yang tingkat pendidikannya lebih rendah (Kim et. al., 2005)

4.1.5 Pendapatan

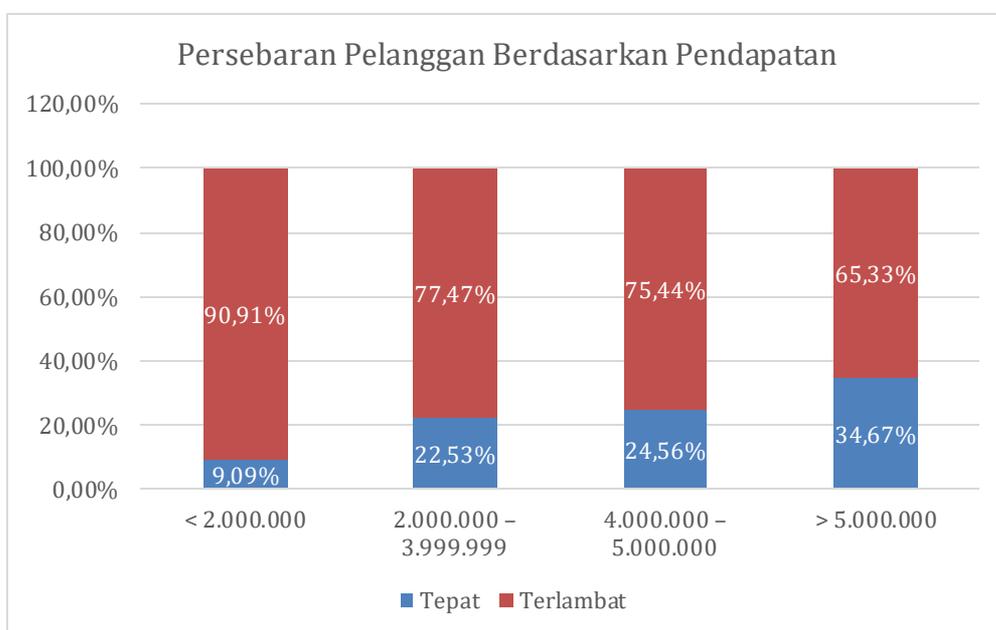
Rangkuman pengolahan data deskriptif demografi untuk variabel Pendapatan Pelanggan disajikan pada Tabel 4.6 Distribusi Pendapatan Pelanggan IndiHome.

Tabel 4.6 Distribusi Pendapatan Pelanggan IndiHome

Variabel Pendapatan	Status Pembayaran		Total
	Tepat	Terlambat	
< 2.000.000	1 9,09%	10 90,91%	11 100%
2.000.000 – 3.999.999	41 22,53%	141 77,47%	57 100%
4.000.000 – 5.000.000	14 24,56%	43 75,44%	150 100%
> 5.000.000	52 34,67%	98 65,33%	182 100%
Total	108 27%	292 73%	400 100%

Hasil pengolahan data menunjukkan distribusi persebaran pelanggan IndiHome berdasarkan kelompok pendapatan dengan status pembayaran tepat dan terlambat. Hasil analisis dari total sampel 400 pelanggan yang valid, menunjukkan pendapatan pelanggan < Rp 2.000.000,- berjumlah 11 orang

(2,8%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 9,09% dan *late payment* sebesar 90,91%. Pendapatan antara Rp 2.000.000,- sampai dengan Rp 3.000.000,- berjumlah 57 orang (14,3%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 22,53% dan *late payment* sebesar 77,47%. Pendapatan antara Rp 4.000.000,- sampai dengan Rp 5.000.000,- berjumlah 150 orang (37,5%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 24,56% dan *late payment* sebesar 75,44%. Pendapatan > Rp 5.000.000,- berjumlah 182 orang (45,5%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 34,67% dan *late payment* sebesar 65,33%. Visualisasi grafik pada Gambar 4.6 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Pendapatan digambarkan berikut ini.



Gambar 4.6 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Pendapatan

Situasi ekonomi individu, khususnya pendapatan akan mempengaruhi pilihan produk dan layanan (Kotler et al., 2014). Masyarakat yang memiliki pendapatan lebih tinggi mempunyai kecenderungan berani mengambil keputusan berlangganan IndiHome dibandingkan masyarakat yang berpendapatan lebih rendah. Artinya semakin tinggi tingkat pendapatan masyarakat tersebut, maka semakin besar pula kemungkinan tingkat loyalitas pelanggan. Semakin tinggi pendapatan seseorang, maka semakin rendah kecenderungan tingkat keterlambatan dalam melakukan pembayaran.

Sebaliknya, semakin rendah pendapatan seseorang, maka semakin tinggi kecenderungan *late payment* nya.

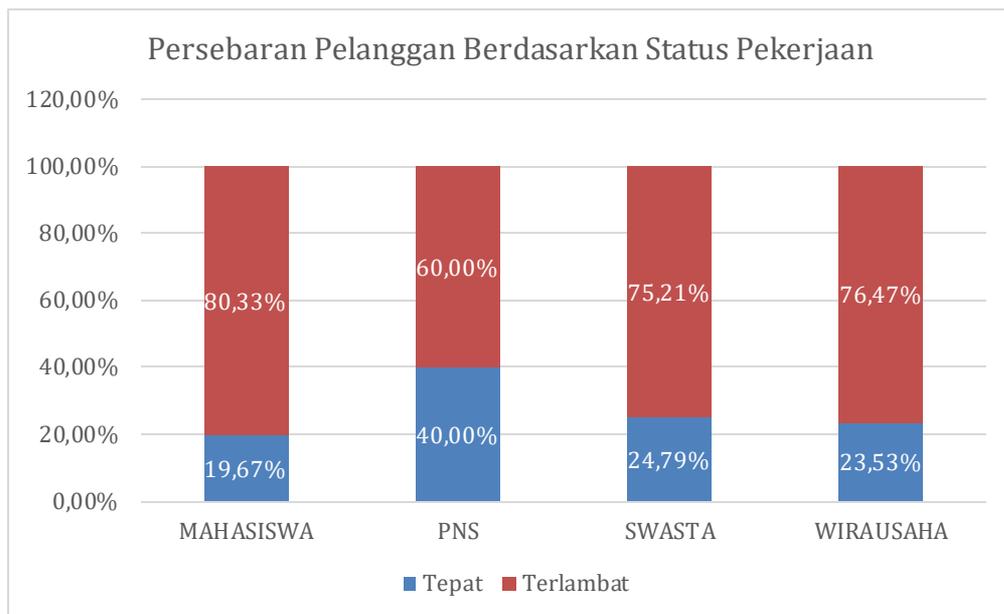
4.1.6 Status Pekerjaan

Rangkuman pengolahan data deskriptif untuk variabel status pekerjaan pelanggan disajikan pada Tabel 4.7 Distribusi Jumlah Status Pekerjaan Pelanggan IndiHome.

Tabel 4.7 Distribusi Jumlah Status Pekerjaan Pelanggan IndiHome

Variabel Status Pekerjaan	Status Pembayaran		Total
	Tepat	Terlambat	
MAHASISWA	12 19,67%	49 80,33%	17 100%
PNS	32 40,00%	48 60,00%	80 100%
SWASTA	60 24,79%	182 75,21%	242 100%
WIRAUSAHA	4 23,53%	13 76,47%	61 100%
Total	108 27%	292 73%	400 100%

Hasil pengolahan data menunjukkan distribusi persebaran pelanggan IndiHome berdasarkan kelompok status pekerjaan dengan status pembayaran tepat dan terlambat. Hasil analisis dari total sampel 400 pelanggan yang valid, menunjukkan status pekerjaan mahasiswa berjumlah 17 orang (4,2%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 19,67% dan *late payment* sebesar 80,33%. Status pekerjaan PNS berjumlah 80 orang (19,9%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 40,00% dan *late payment* sebesar 60,00%. Status pekerjaan swasta berjumlah 245 orang (60,8%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 24,79% dan *late payment* sebesar 75,21%. Status pekerjaan wirausaha berjumlah 61 orang (15,1%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 23,53% dan *late payment* sebesar 76,47%. Visualisasi grafik pada Gambar 4.7 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Status Pekerjaan digambarkan berikut ini.



Gambar 4.7 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Status Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian oleh Despard et. al. (2016) tentang hutang dan kesulitan siswa berpendapatan sedang dalam membayar tunggakan sekolah, menyatakan bahwa sebanyak 60% siswa yang tidak memiliki pekerjaan mengalami kesulitan dalam membayar tagihan hutang pendidikan. Hutang siswa telah meningkat dalam beberapa tahun terakhir karena biaya pendidikan tinggi khususnya mahasiswa dengan latar belakang keluarga yang berpenghasilan rendah hingga sedang. Hal ini juga memberikan kesimpulan bahwa mahasiswa atau orang yang tidak memiliki status pekerjaan tetap memiliki kecenderungan mengalami keterlambatan dalam melakukan pembayaran. Salah satu status pekerjaan dengan waktu dan jumlah gaji yang tetap adalah PNS. Apalagi PNS mendapatkan gaji ke-13 pada pertengahan tahun (saat memasuki tahun ajaran baru), sehingga kontrol terhadap biaya pengeluaran kebutuhan lebih dapat diatur. Hal ini menjadi salah satu faktor bahwa PNS cenderung melakukan pembayaran tepat pada hasil pengolahan data di atas. Semakin tinggi dan tetap status pekerjaan seseorang, maka tingkat kecenderungan pembayaran *late payment* semakin rendah. Sebaliknya, semakin rendah dan status pekerjaan seseorang tidak tetap (berubah-ubah), maka tingkat kecenderungan pembayaran *late payment* semakin tinggi karena pekerjaan mempengaruhi pendapatan (kesatabilan arus kas).

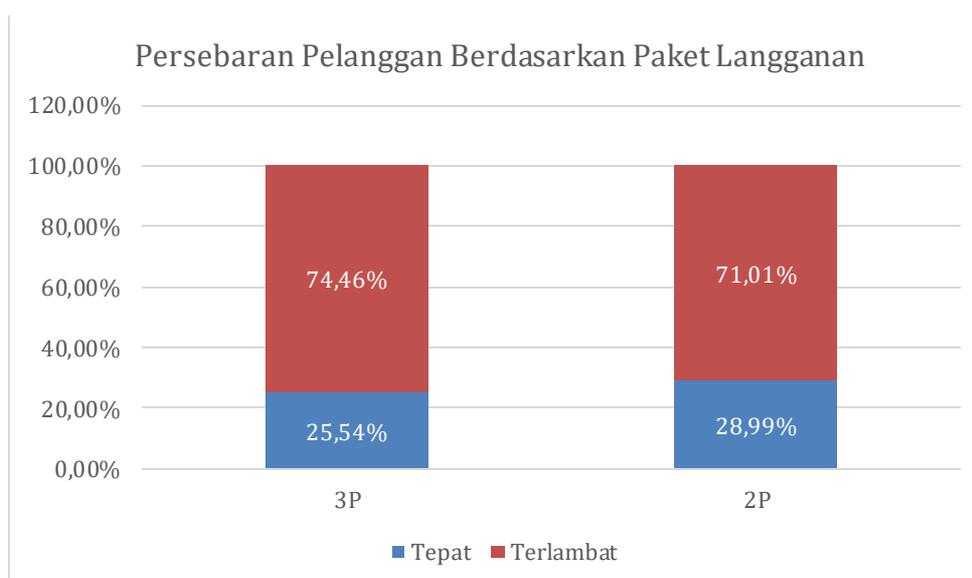
4.1.7 Paket Langganan

Rangkuman pengolahan data deskriptif untuk variabel Paket Pelanggan disajikan pada Tabel 4.8 Distribusi Jumlah Paket Langganan Pelanggan IndiHome.

Tabel 4.8 Distribusi Jumlah Paket Langganan Pelanggan IndiHome

Variabel Paket Langganan	Status Pembayaran		Total
	Tepat	Terlambat	
Telepon + TV + Internet (3P)	59 25,54%	172 74,46%	231 100%
Telepon/TV + internet (2P)	49 28,99%	120 71,01%	169 100%
Total	108 27%	292 73%	400 100%

Hasil pengolahan data menunjukkan distribusi persebaran pelanggan IndiHome berdasarkan kelompok paket langganan dengan status pembayaran tepat dan terlambat. Hasil analisis dari total sampel 400 pelanggan yang valid menunjukkan jumlah pelanggan dengan paket langganan Telepon + TV + Internet (3P) sebanyak 231 orang (57,8%) dengan kecenderungan pembayaran tepat sebesar 25,54% dan *late payment* sebesar 74,46%. dan jumlah pelanggan dengan paket langganan Telepon + TV + Internet (2P) sebanyak 169 orang (42,3%). Visualisasi grafik pada Gambar 4.8 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Paket Langganan berikut ini.



Gambar 4.8 Distribusi Pelanggan Berdasarkan Paket Langganan

4.3 Hasil Uji Keterkaitan dengan Analisis Chi-Square

Dasar pengambilan keputusan koefisien nilai signifikansi dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu pertama, membandingkan nilai Asymp. Sig. (2 sided) Chi-Square dengan taraf signifikansi yang digunakan. Kedua, membandingkan nilai Chi-Square hitung dengan Chi-Square tabel. Jika nilai Chi-Square Hitung > Chi-Square Tabel, maka terdapat keterkaitan antara baris dengan kolom atau hipotesis diterima. Pembacaan nilai Chi-Square Tabel ditentukan berdasarkan antara nilai baris df dan nilai kolom signifikansi. Pada penelitian ini, taraf signifikansi yang akan digunakan adalah $5\% = 0,05$.

Jika hasil pengolahan data melalui uji statistik gagal tolak H_0 , maka dapat disimpulkan variabel yang diuji tidak memiliki keterkaitan dengan variabel penguji. Jika hasil pengolahan data tolak H_0 , maka dapat disimpulkan variabel yang diuji memiliki keterkaitan dengan variabel penguji. Variabel-variabel yang akan diolah dan menjadi dasar hipotesis penelitian untuk mencari keterkaitan dengan *late payment* adalah sebagai berikut:

H_0 = faktor alamat tidak memiliki hubungan terhadap *late payment*

H_1 = faktor alamat memiliki hubungan terhadap *late payment*

H_0 = faktor tipe pelanggan tidak memiliki hubungan terhadap *late payment*

H_2 = faktor tipe pelanggan memiliki hubungan terhadap *late payment*

H_0 = faktor tingkat pendidikan tidak memiliki hubungan terhadap *late payment*

H_3 = faktor tingkat pendidikan memiliki hubungan terhadap *late payment*

H_0 = faktor pendapatan tidak memiliki hubungan terhadap *late payment*

H_4 = faktor pendapatan memiliki hubungan terhadap *late payment*

H_0 = faktor status pekerjaan tidak memiliki hubungan terhadap *late payment*

H_5 = faktor status pekerjaan memiliki hubungan terhadap *late payment*

H_0 = faktor paket langganan tidak memiliki hubungan terhadap *late payment*

H_6 = faktor paket langganan memiliki hubungan terhadap *late payment*

Masing-masing variabel di atas akan dilakukan pengujian menggunakan alat uji SPSS dan Excel. Pengolahan data akan dilakukan dengan crosstab dan rumus pada Chi-Square pada bab 2. Penjelasan masing-masing variabel dijabarkan pada deskripsi hasil pengolahan data di bawah ini.

4.3.1 Alamat

Hasil pengolahan data alamat terhadap sampel 400 pelanggan IndiHome di Surabaya disajikan pada Tabel 4.9 Uji Chi-Square Alamat.

Tabel 4.9 Uji Chi-Square Alamat

Statistik Uji	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.550 ^a	4	0.025
Likelihood Ratio	10.654	4	0.009
N of Valid Cases	400		

Berdasarkan tabel output di atas diketahui nilai Asymp. Sig. (2 sided) pada Pearson Chi-Square adalah sebesar 0,025. Karena nilai Asymp. Sig. (2 sided) $0,025 < 0,05$ dan nilai Chi Square Hitung lebih besar daripada Chi Square Tabel ($10,551 > 9,488$), maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan di atas, dapat disimpulkan bahwa gagal tolak H_0 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa “Ada keterkaitan antara alamat terhadap status *late payment*”. Hal ini juga dapat diartikan bahwa wilayah alamat tempat tinggal mempengaruhi pola pembayaran pelanggan dalam melakukan pembayaran setiap bulannya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada keterkaitan antara alamat tempat tinggal dengan *late payment*. Berdasarkan penelitian Walks (2013), tidak menemukan hubungan antara hutang dengan kependudukan dalam satu area metropolitan (kota) jika tidak dilakukan dengan multi-level analysis (socio-economic analysis, menghubungkan status sosial dengan kemampuan ekonomi). Namun berdasarkan penelitian Simone dan Walks (2013) keterkaitan dapat terjadi jika variabel domisili tempat tinggal digabungkan dengan beberapa faktor lain seperti socio economic (tingkat pendidikan, status pekerjaan, dan pendapatan).

4.3.2 Tipe Pelanggan

Hasil pengolahan data tipe pelanggan terhadap sampel 400 pelanggan di Surabaya disajikan pada Tabel 4.10 Uji Chi-Square Tipe Pelanggan.

Tabel 4.10 Uji Chi-Square Tipe Pelanggan

Statistik Uji	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.281 ^a	2	0.194
Likelihood Ratio	3.137	2	0.208
N of Valid Cases	400		

Berdasarkan tabel output di atas diketahui nilai Asymp. Sig. (2 sided) pada Pearson Chi-Square adalah sebesar 0,194. Karena nilai Asymp. Sig. (2 sided) ($0,194 > 0,05$) dan nilai Chi Square Hitung lebih kecil daripada Chi Square Tabel ($3,281 < 5,991$), maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan di atas, dapat disimpulkan bahwa gagal tolak H_0 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa “Tidak ada keterkaitan antara tipe pelanggan terhadap status *late payment*”. Hal ini juga dapat diartikan bahwa tipe pelanggan tidak mempengaruhi pola pembayaran pelanggan dalam melakukan pembayaran setiap bulannya.

Kwanda et. al. (2003) menyatakan bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pemilihan rumah adalah lokasi, kualitas bangunan, kemudian infrastruktur, utilitas dan fasilitas. Namun, hal ini bukan berarti menjadi sebagai penentu bahwa tingkat pembayaran tipe prime cluster pasti akan selalu cenderung melakukan *late payment*. Kategori tipe pelanggan tetap harus diolah multi level berdasarkan socio ekonomi untuk dapat mengetahui kecenderungan pola pembayaran pelanggan. Jadi, variabel tipe pelanggan tidak memiliki keterkaitan terhadap keterlambatan pembayaran (*late payment*).

4.3.3 Tingkat Pendidikan

Hasil pengolahan data tingkat pendidikan terhadap sampel 400 pelanggan IndiHome di Surabaya disajikan pada Tabel 4.11 Uji Chi-Square Tingkat Pendidikan.

Tabel 4.11 Uji Chi-Square Tingkat Pendidikan

Statistik Uji	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.101 ^a	2	0.577
Likelihood Ratio	1.125	2	0.570
N of Valid Cases	400		

Berdasarkan tabel output di atas diketahui nilai Asymp. Sig. (2 sided) pada Pearson Chi-Square adalah sebesar 0,577. Karena nilai Asymp. Sig. (2 sided) ($0,577 > 0,05$) dan nilai Chi Square Hitung lebih kecil daripada Chi Square Tabel ($1,101 < 5,991$) maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan di atas,

dapat disimpulkan bahwa gagal tolak H0. Dengan demikian dapat diartikan bahwa “Tidak ada keterkaitan antara tingkat pendidikan terhadap status late payment”. Hal ini juga dapat diartikan bahwa tingkat pendidikan tidak mempengaruhi pola pembayaran pelanggan dalam melakukan pembayaran setiap bulannya.

Berdasarkan teori teori Essael (1987: 11), keputusan pelanggan dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu: (1) faktor individual pelanggan yang meliputi pendidikan dan penghasilan pelanggan; (2) pengaruh lingkungan; (3) strategi pemasaran. Pendidikan mempengaruhi pelanggan dalam membuat keputusan. Namun, hasil pengolahan uji statistik keterkaitan Chi-Square variabel tingkat pendidikan pada penelitian ini, sejalan dengan hasil penelitian Mantel (2000) mengenai keputusan pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan elektronik. Pada penelitian Mantel (2000), menyatakan bahwa tingkat pendidikan bukan merupakan faktor yang signifikan secara statistik terhadap pola pembayaran pelanggan. Jadi, variabel tingkat pendidikan tidak memiliki keterkaitan terhadap keterlambatan pembayaran (*late payment*).

4.3.4 Pendapatan

Hasil pengolahan data uji Chi-Square terhadap sampel 400 pelanggan IndiHome di Surabaya disajikan pada Tabel 4.12 Uji Chi-Square Pendapatan.

Tabel 4.12 Uji Chi-Square Pendapatan

Statistik Uji	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.282 ^a	3	0.041
Likelihood Ratio	8.551	3	0.036
N of Valid Cases	400		

Berdasarkan tabel output di atas, diketahui nilai Asymp. Sig. (2 sided) pada Pearson Chi-Square adalah sebesar 0,041. Karena nilai Asymp. Sig. (2 sided) ($0,041 < 0,05$) dan nilai Chi Square Hitung lebih besar daripada Chi Square Tabel ($8,282 > 7,815$). Maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel pendapatan tolak H0. Dengan demikian dapat diartikan bahwa “Ada keterkaitan antara pendapatan terhadap status late

payment”. Hal ini juga dapat diartikan bahwa pendapatan mempengaruhi pola pembayaran pelanggan dalam melakukan pembayaran setiap bulannya.

Berdasarkan jurnal Ellen et. al. (2005), pendapatan merupakan variabel yang terbukti mempengaruhi jumlah kesetiaan pemakaian produk dengan hubungan yang positif. Menurut Engel et. al. (1994), masyarakat mempunyai tahap-tahap tertentu sebelum pengambilan keputusan untuk menggunakan suatu produk, salah satunya adalah pengenalan kebutuhan. Berdasarkan penelitian Mantel (2000), metode pembayaran elektronik mempengaruhi pendapatan dari institusi keuangan/perbankan. Pada model kategori pembayaran dari sudut pandang *Financial* oleh Ellen et.al (2006), semakin tinggi pendapatan seseorang maka semakin besar kepemilikan, dan intensitas penggunaannya. Semakin tinggi tingkat pendapatan seseorang maka tingkat kebutuhannya juga akan meningkat, disamping jenis kebutuhan yang juga semakin beragam. Jadi, variabel pendapatan memiliki keterkaitan terhadap keterlambatan pembayaran (*late payment*).

4.3.5 Status Pekerjaan

Sedangkan, hasil pengolahan data status pekerjaan terhadap sampel 400 pelanggan IndiHome di Surabaya disajikan pada Tabel 4.13 Uji Chi-Square Status Pekerjaan.

Tabel 4.13 Uji Chi-Square Status Pekerjaan

Statistik Uji	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.223 ^a	3	0.026
Likelihood Ratio	8.818	3	0.032
N of Valid Cases	400		

Berdasarkan tabel output di atas diketahui nilai Asymp. Sig. (2 sided) pada Pearson Chi-Square adalah sebesar 0,026. Karena nilai Asymp. Sig. (2 sided) ($0,026 < 0,05$) dan nilai Chi Square Hitung lebih besar daripada Chi Square Tabel ($9,223 > 7,815$) maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan di atas, dapat disimpulkan bahwa tolak H_0 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa “Ada keterkaitan antara status pekerjaan terhadap status late payment”. Hal ini

juga dapat diartikan bahwa status pekerjaan mempengaruhi pola pembayaran pelanggan dalam melakukan pembayaran setiap bulannya.

Status pekerjaan mempengaruhi pendapatan. Semakin tinggi pendapatan, maka lebih banyak aset keuangan, lebih kecil hutang tanpa jaminan, dan lebih kecil resiko permasalahan keuangan (Despard et. al., 2016). Selain itu pada penelitian Despard et. al. (2016) menyatakan bahwa semakin banyak mahasiswa yang memiliki pekerjaan full-time, semakin besar peluang mereka untuk membayar tagihan hutang pendidikan mereka secara tepat waktu. Artinya, selain status pekerjaan mempengaruhi pendapatan, status pekerjaan juga mempengaruhi pola pembayaran pelanggan. Jadi, variabel status pekerjaan memiliki keterkaitan terhadap keterlambatan pembayaran (*late payment*).

4.3.6 Paket Langganan

Hasil pengolahan data periode pembayaran terhadap sampel 400 pelanggan IndiHome di Surabaya disajikan pada Tabel 4.14 Uji Chi-Square Paket Langganan.

Tabel 4.14 Uji Chi-Square Paket Langganan

Statistik Uji	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	0.590 ^a	3	0.442
Likelihood Ratio	0.588	3	0.443
N of Valid Cases	400		

Berdasarkan tabel output di atas diketahui nilai Asymp. Sig. (2 sided) pada Pearson Chi-Square adalah sebesar 0,442. Karena nilai Asymp. Sig. (2 sided) sebesar (0,442 > 0,05) dan nilai Chi Square Hitung lebih kecil daripada Chi Square Tabel (0,590 < 3,841), maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan di atas, dapat disimpulkan bahwa gagal tolak H₀. Dengan demikian dapat diartikan bahwa “Tidak ada keterkaitan antara paket langganan terhadap status late payment”. Hal ini juga dapat diartikan bahwa paket langganan tidak mempengaruhi pola pembayaran pelanggan dalam melakukan pembayaran setiap bulannya.

Hasil uji Chi Square dirangkum pada Tabel 4.15 Hasil Uji Signifikansi Koefisien Chi-Square. Uji nilai koefisien korelasi hubungan antara alamat (H₁),

tipe pelanggan (H2), tingkat pendidikan (H3), pendapatan (H4), status pekerjaan (H5), dan paket langganan (H6) dengan status *late payment* pelanggan IndiHome Surabaya dilakukan analisis Chi-Square (Kai Kuadrat) menggunakan taraf signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Berikut ini merupakan hasil pengolahan data variabel-variabel yang diduga memiliki keterkaitan dengan *late payment* (status pembayaran) dengan menggunakan uji statistik Chi-Square (Kai Kuadrat).

Tabel 4.15 Hasil Uji Signifikansi Koefisien Chi-Square

Variabel	Chi-hitung	Chi-tabel	df	Status Hubungan
Alamat	10,550	9,488	4	Signifikan
Tipe Pelanggan	3,281	5,991	2	Tidak signifikan
Tingkat Pendidikan	1,101	5,991	2	Tidak signifikan
Pendapatan	8,282	7,815	3	Signifikan
Status Pekerjaan	9,223	7,815	3	Signifikan
Paket Langganan	0,590	3,841	1	Tidak signifikan

Hasil analisis keterkaitan dikatakan signifikan terhadap variabel status pembayaran (*late payment*) jika variabel-variabel yang memiliki nilai Chi Square Hitung lebih besar daripada Chi Square Tabel. Variabel-variabel yang memiliki nilai Chi Hitung $>$ Chi Tabel adalah alamat, pendapatan dan status pekerjaan. Sehingga, ketiga variabel di atas merupakan hipotesis tolak H_0 yaitu, memiliki keterkaitan signifikan dengan variabel status pembayaran/*late payment*. Sedangkan, variabel tipe pelanggan, tingkat pendidikan, dan paket langganan memiliki nilai Chi Square Hitung lebih kecil daripada Chi Square Tabel, sehingga dikatakan ketiga variabel di atas merupakan hipotesis gagal tolak H_0 yaitu, tidak memiliki keterkaitan signifikan dengan variabel status pembayaran/*late payment*.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 5

PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang beberapa kesimpulan yang dihasilkan berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan dan saran yang dapat digunakan jika penelitian ini akan dikembangkan.

5.1 Kesimpulan

Pada hasil analisa interpretasi deskriptif dan pembahasan penelitian yang telah dijelaskan pada BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN, maka dapat diambil kesimpulan atas hasil dari pengolahan data statistik dan sebagai jawaban rumusan masalah pada BAB 1 PENDAHULUAN. Kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Distribusi tanggal pembayaran berdasarkan waktu pembayaran yang dilakukan pelanggan setiap bulannya, memiliki rata-rata kecenderungan pembayaran terlambat. Hal ini dapat dilihat dari arah grafik yang cenderung semakin naik jumlahnya ke arah kanan setelah tanggal 20 (batas waktu pembayaran yang ditentukan). Setiap periode pembayaran perbulan pasti pernah terjadi *late payment* setidaknya 10 kali transaksi. Selain itu, pada tanggal-tanggal tertentu terjadi kenaikan jumlah transaksi pembayaran terutama pada saat gaji. Kecenderungan banyaknya terjadi *late payment* saat awal bulan dan pertengahan bulan sesuai kondisi yang ada saat ini di Indonesia merupakan waktu pembayaran pendidikan.
2. Persebaran distribusi pelanggan baik yang melakukan *late payment* dan tepat waktu berdasarkan variabel-variabel hipotesis diketahui bahwa semakin rendah tingkat pendidikan, pendapatan, dan status pekerjaan maka frekuensi pelanggan lebih sedikit dan memiliki kecenderungan mengalami *late payment*. Sedangkan analisis berdasarkan alamat, tipe pelanggan, periode pembayaran, dan paket

langganan tidak bisa dijadikan acuan untuk melakukan analisis kecenderungan pembayaran karena harus dikaitkan dengan faktor socio ekonomi. Hasil analisis keterkaitan atau hubungan signifikan terhadap variabel status pembayaran (*late payment*) adalah variabel-variabel yang memiliki nilai Chi Square Hitung lebih besar daripada Chi Square Tabel. Variabel-variabel yang memiliki nilai Chi Hitung $>$ Chi Tabel adalah alamat, pendapatan dan status pekerjaan. Sehingga, ketiga variabel di atas merupakan hipotesis tolak H_0 yaitu, memiliki keterkaitan signifikan dengan variabel status pembayaran/*late payment*.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan saksama, akan tetapi masih ada keterbatasan dan kelemahan, antara lain:

1. Sampel yang dapat digunakan kurang luas ruang lingkup dan jumlahnya. Jumlah rentang waktu pengolahan data yang bisa dipakai hanya data satu tahun terakhir, sehingga tidak bisa menganalisa pola pembayaran rata-rata setiap tahunnya.
2. Penelitian ini hanya sebatas pemetaan distribusi pelanggan saja. Diharapkan pada penelitian selanjutnya mampu memberikan rekomendasi keputusan manajerial atas variabel-variabel yang memiliki pengaruh terhadap status pembayaran/*late payment*. Hal ini berguna bagi strategi manajerial pelanggan untuk mengurangi atau menghindari adanya *late payment*.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat disampaikan, antara lain:

1. Jika ada penelitian selanjutnya mengenai persebaran wilayah sebaiknya penentuan sampel bisa lebih maksimal semua wilayah dapat diambil datanya sehingga hasil pola distribusi sebarannya dapat ditampilkan lebih lengkap.
2. Jika penelitian dilakukan dengan pengambilan data dua arah akan lebih bagus untuk menjawab keterbatasan penelitian nomor dua. Yaitu memberikan kuesioner ke pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan IndiHome kepada

konsumen. Hal ini akan memberikan nilai kepuasan pelanggan yang mampu dijadikan dasar perbaikan kinerja pelayanan (rekomendasi).

3. Rekomendasi sementara yang dapat diberikan pada hasil penelitian ini adalah memberikan hadiah atau diskon yang berbeda untuk pelanggan dengan pembayaran tepat di periode pembayaran sebelum waktu jatuh tempo. Namun, untuk memberikan rekomendasi yang efektif harus melalui metode analisis keputusan peringkat pada penelitian selanjutnya.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR PUSTAKA

- Agrawa R , Imieli ski T , and Swami A. 1993. *Mining association rules between sets of items in large databases*. Proceedings of the 1993 ACM SIGMOD international conference on Management of data, Washington, D.C., United States, p.207-216.
- Akbar, M.M., & Parvez, N. 2009. Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Costumer Loyalty. *ABAC Journal* Vol.29 (1).
- Algifari, 2002, *Statistik Induktif Untuk Ekonomi dan Bisnis*. UPP AMP YKPN.
- Ansah S. K. 2011. Causes And Effects Of Delayed Payments By Clients On Construction Projects In Ghana. *Journal of Construction Project Management and Innovation* Vol. 1 (1): 27 - 45, (November) 2011. ISSN 2223-7852.
- Assael, Henry. 1992. *Consumer Behavior and Marketing* 4th edition, USA. : PWSKent Publishing Company.
- Badan Pusat Statistik. 2017. *Data Sensus Provinsi Jawa Timur*. Surabaya: Badan Pusat Statistik.
- Cañadas, G.R, Carmen Batanero , Carmen Diaz And Rafael Roa. 2012. Psychology Students' Understanding Of The Chi-Squared Test. *Statistique et Enseignement*, 3(1), 3-18, <http://www.statistique-et-enseignement.fr/>.
- Connell W. 2014. The Economic Impact of Late Payment. *Economic Papers* 531. ISSN 1725-3187 (online).
- Despard, M.R., Perantie, D., Taylor, S., Grinstein-Weiss, M., Friedline, T., Raghavan R. 2016. Student debt and hardship: Evidence from a large sample of low- and moderate-income households. *Children and Youth Services Review* 70 (2016) 8–18.
- Ellen P.S., D.J. Webb, L.A. Mohr. 2006. Building corporate associations: Consumer attributions for corporate socially responsible programs *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34 (2) (2006), pp. 147-157.

- Emalia, Zulfa dan Ratih, Arivina. 2015. Teori Lokasi, Anugrah Utama Raharja, Bandar Lampung.
- Engel, et.al. (1992). "Consumer Behavior", Six Edition, The Dryden Press, Chicago.
- Engel, J. F., R. D. Blackwell, dan P. W. Miniard. 1994. Promotion Strategy : Managing the Marketing Comonication Process, Boston.
- Essael, Henry. (1987), "Consumer Behavior and Marketing Action", Fourth Edition PWS, Kent Publishing Company, Boston.
- Fischer, M., Shin H., Hanssens, D.M. (2013). Brand Performance Volatility from Marketing Spending, Working Paper.
- Ghozali, I. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Glady, N., Lemmens, A. & Croux, C. 2014. Unveiling the Relationship between the Transaction Timing, Spending and Dropout Behavior of Customers. International Journal of Research in Marketing.
- Hartini, S dan Muryani. (2001). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Air Minum Mineral di Kotamadya Surabaya.
- Hootsuite. 2019. <https://hootsuite.com/pages/digital-in-2019>. Diakses tanggal 20 Maret 2019.
- Indihome. 2019. <https://indihome.co.id>. Diakses tanggal 20 Maret 2019.
- Israptono, J. 2009. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Dalam Membayar Rekening Listrik (Studi Kasus Pada Pelanggan Yang Menunggak Di Pt. Pln (Persero) Apj Surakarta). Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Volume VIII, No. 2, September 2009, halaman 204 – 223.
- Ji Young Woo, Sung Min Bae, Sang Chan Park . 2005. Visualization method for customer targeting using customer map. Expert Systems with Applications Volume 28, Issue 4, May 2005, Pages 763-772.
- Kasiram, Moh. 2008. Metodologi Penelitian. Malang: UIN-Malang Pers.

- Kim, B. M., R. Widdows dan T. Yilmazer. 2005. "The Determinant of Consumers Adoption of Internet Banking". Preliminary journal.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, (2014), Principles of Marketing, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Kwanda, T., Rahardjo, J., dan Wibowo, B. R. (2003). "Analisis Kepuasan Penghuni Rumah Sederhana Tipe 36 di Kawasan Sidoarjo Berdasarkan Faktor Kualitas Bangunan, Lokasi, Desain, Sarana dan Prasarana." Dimensi Teknik Arsitektur Vol. 31, No. 2, 124-132.
- Listyorini, S. (2012). "Analisis Faktor - Faktor Gaya Hidup dan Pengaruhnya Terhadap Pembelian Rumah Sehat Sederhana." Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 1, No. 1, 12-24.
- Luo, X & Homburg, C. 2007. Neglected Outcomes of Customer Satisfaction. Journal of Marketing.
- Mantel, B. 2000. Why do consumers pay bills electronically? An empirical analysis. Federal Reserve Bank of Chicago
- Maesaroh, S. 2009. Faktor-faktor Yang Berhubungan dengan Kepatuhan Berobat Pasien Tuberkulosis Paru di Klinik Jakarta Respiratory Centre (JRC)/PPTI. Skripsi
- Mowen. (1995). Perilaku Konsumen. Pustaka Ilmu : Jakarta.
- Mills, T.C & Patterson, K.2009. Palgrave Handbook of Econometrics. Science.New York:Springer.
- Nazir, M. 2010. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia, Bogor
- Paul, S and Wilson, N. (2007). The Determinants of Trade Credit Demand: Survey Evidence and Empirical Analysis, Journal of Accounting Business and Management, 14, 96-116.
- Paul, S. and Boden, R. (2008). The Secret Life of UK Trade Credit Supply: Setting a New Research Agenda, British Accounting Review, 40(3), 272. Paul, S.Y., Devi, S. and Teh C.G. (2012). Impact of Late Payment on Firms'

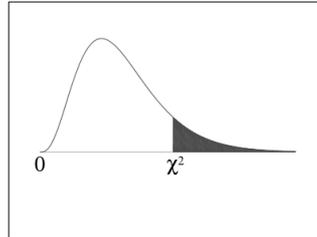
- Profitability: Empirical Evidence from Malaysia, *Pacific Basin Finance Journal*, 20, 777-792.
- Pemerintah Indonesia. 2003. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pike, R.H., Cheng, N. 2001. Credit management: an examination of policy choices, practices and late payment in UK companies. *Journal of Business Finance and Accounting* 28 (7 & 8), 1013–1041.
- Sadana, Agus S. 2014. *Perencanaan Kawasan Permukiman*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Salama, A. (2006). "Lifestyle Theories Approach for Affordable Housing Research in Saudi Arabia." *Emirates Journal for Engineering Research* Vol. 11, No. 1, 67-76.
- Salima Y. Paul, S. Susela Devi, Chee Ghee The. 2012. Impact of late payment on Firms' profitability: Empirical evidence from Malaysia. *Pacific-Basin Finance Journal* 20 (2012) 777–792.
- Sarwono, J. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sembiring, R,K 1995. *Analisis Regresi*, Penerbit ITB, Bandung.
- Sudjana, Nana dan Ibrahim. 2001. *Penelitian Dan Penilaian Pendidikan*, Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sufren & Natanel, Y. 2013. *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiarto, Sri Tjahjorini. 2006. *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Perilaku Anak Jalanan di Bandung, Bogor, dan Jakarta*. Pusdiklat Kesjahteraan Sosial Departemen Sosial.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sujana, 2001. *Metode Statistik*. Bandung : Tarsito.

- Suksetiarno. 2013. Olah Data Penelitian Berbantuan SPSS. Semarang: Universitas Negeri Smarang.
- Sutisna dan Pawitra. (2001), Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Suwardi. 2015. Hukum Dagang Suatu Pengantar. Yogyakarta: Deepublish.
- Tedjakusuma, R., Sri Hartini dan Muryani. (2001). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Air Minum Mineral di Kotamadya Surabaya.
- Triayudi, A & Hervian. 2017. Mengukur Tingkat Pembiayaan Kredit Pada PT. Trihamas Finance Menggunakan Algoritma Apriori-Data Mining. Jurnal ProTekInfo Vol. 4. ISSN : 2406-7741 E-ISSN : 2597-6559
- Walks, A., Simone, D. 2017. Immigration, race, mortgage lending, and the geography of debt in Canada's global cities. Department of Geography, University of Toronto, 100 St George St., Toronto, ON M5S 3G3, Canada.
- Wang Z, and He P. 2005. The Customer Behavior Model of Internet Securities Dealing Based on Data Mining. International Conference on Machine Learning and Cybernetics, pp.1816-1819.
- Wijayanti, T. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tunggalan Kredit Usaha Mikro Pada Swamitra Koppas Kramat Jati. Bogor Agricultural University
- Wilson, N. 2008. An investigation into payment trends and behaviour in the UK: 1997–2007. Credit Management Research Centre. Leeds University Business School
- Yiping, L., Danqing M. 2018. Research on the Correlation between Payment Methods of M&A and M&A Performance of Listed Company. International Journal of Economics and Finance. Vol. 10, No. 6. ISSN 1916-971X - E-ISSN 1916-9728
- Zainudin, N. 2008. Tracking the credit collection period of Malaysian small and medium-sized enterprises. International Business Research 1 (1), 78–86.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Tabel Distribusi Chi-Square



The shaded area is equal to α for $\chi^2 = \chi_{\alpha}^2$.

df	$\chi_{.995}^2$	$\chi_{.990}^2$	$\chi_{.975}^2$	$\chi_{.950}^2$	$\chi_{.900}^2$	$\chi_{.100}^2$	$\chi_{.050}^2$	$\chi_{.025}^2$	$\chi_{.010}^2$	$\chi_{.005}^2$
1	0.000	0.000	0.001	0.004	0.016	2.706	3.841	5.024	6.635	7.879
2	0.010	0.020	0.051	0.103	0.211	4.605	5.991	7.378	9.210	10.597
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	6.251	7.815	9.348	11.345	12.838
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	7.779	9.488	11.143	13.277	14.860
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	9.236	11.070	12.833	15.086	16.750
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.204	10.645	12.592	14.449	16.812	18.548
7	0.989	1.239	1.690	2.167	2.833	12.017	14.067	16.013	18.475	20.278
8	1.344	1.646	2.180	2.733	3.490	13.362	15.507	17.535	20.090	21.955
9	1.735	2.088	2.700	3.325	4.168	14.684	16.919	19.023	21.666	23.589
10	2.156	2.558	3.247	3.940	4.865	15.987	18.307	20.483	23.209	25.188
11	2.603	3.053	3.816	4.575	5.578	17.275	19.675	21.920	24.725	26.757
12	3.074	3.571	4.404	5.226	6.304	18.549	21.026	23.337	26.217	28.300
13	3.565	4.107	5.009	5.892	7.042	19.812	22.362	24.736	27.688	29.819
14	4.075	4.660	5.629	6.571	7.790	21.064	23.685	26.119	29.141	31.319
15	4.601	5.229	6.262	7.261	8.547	22.307	24.996	27.488	30.578	32.801
16	5.142	5.812	6.908	7.962	9.312	23.542	26.296	28.845	32.000	34.267
17	5.697	6.408	7.564	8.672	10.085	24.769	27.587	30.191	33.409	35.718
18	6.265	7.015	8.231	9.390	10.865	25.989	28.869	31.526	34.805	37.156
19	6.844	7.633	8.907	10.117	11.651	27.204	30.144	32.852	36.191	38.582
20	7.434	8.260	9.591	10.851	12.443	28.412	31.410	34.170	37.566	39.997
21	8.034	8.897	10.283	11.591	13.240	29.615	32.671	35.479	38.932	41.401
22	8.643	9.542	10.982	12.338	14.041	30.813	33.924	36.781	40.289	42.796
23	9.260	10.196	11.689	13.091	14.848	32.007	35.172	38.076	41.638	44.181
24	9.886	10.856	12.401	13.848	15.659	33.196	36.415	39.364	42.980	45.559
25	10.520	11.524	13.120	14.611	16.473	34.382	37.652	40.646	44.314	46.928
26	11.160	12.198	13.844	15.379	17.292	35.563	38.885	41.923	45.642	48.290
27	11.808	12.879	14.573	16.151	18.114	36.741	40.113	43.195	46.963	49.645
28	12.461	13.565	15.308	16.928	18.939	37.916	41.337	44.461	48.278	50.993
29	13.121	14.256	16.047	17.708	19.768	39.087	42.557	45.722	49.588	52.336
30	13.787	14.953	16.791	18.493	20.599	40.256	43.773	46.979	50.892	53.672
40	20.707	22.164	24.433	26.509	29.051	51.805	55.758	59.342	63.691	66.766
50	27.991	29.707	32.357	34.764	37.689	63.167	67.505	71.420	76.154	79.490
60	35.534	37.485	40.482	43.188	46.459	74.397	79.082	83.298	88.379	91.952
70	43.275	45.442	48.758	51.739	55.329	85.527	90.531	95.023	100.425	104.215
80	51.172	53.540	57.153	60.391	64.278	96.578	101.879	106.629	112.329	116.321
90	59.196	61.754	65.647	69.126	73.291	107.565	113.145	118.136	124.116	128.299
100	67.328	70.065	74.222	77.929	82.358	118.498	124.342	129.561	135.807	140.169

Lampiran 2 Pengolahan Data Descriptive dengan SPSS

A. ALAMAT

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KELURAHAN * STATUS	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%

No	Kelurahan	Frekuensi	Prosentase	Tepat	Telat
1	AIRLANGGA	10	2.5	40,00%	60,00%
2	ALUN-ALUN CONTONG	1	.3	0,00%	100,00%
3	ASEMROWO	2	.5	50,00%	50,00%
4	BABATAN	10	2.5	10,00%	90,00%
5	BALAS KLUMPRIK	1	.3	0,00%	100,00%
6	BALONGSARI	1	.3	0,00%	100,00%
7	BANGKINGAN	1	.3	0,00%	100,00%
8	BANYU URIP	1	.3	0,00%	100,00%
9	BARATAJAYA	1	.3	100,00%	0,00%
10	BENDUL MERISI	3	.8	66,67%	33,33%
11	BENOWO	2	.5	50,00%	50,00%
12	BONGKARAN	1	.3	0,00%	100,00%
13	BUBUTAN	1	.3	100,00%	0,00%
14	BULAK BANTENG	1	.3	100,00%	0,00%
15	DARMO	10	2.5	30,00%	70,00%
16	DUKUH KUPANG	9	2.3	22,22%	77,78%
17	DUKUH PAKIS	1	.3	0,00%	100,00%
18	DUKUH SETRO	2	.5	0,00%	100,00%
19	EMBONG KALIASIN	4	1.0	75,00%	25,00%
20	GADING	3	.8	66,67%	33,33%
21	GAYUNGAN	28	7.0	7,14%	92,86%
22	GEBANG PUTIH	4	1.0	0,00%	100,00%
23	GENTENG	6	1.5	66,67%	33,33%
24	GUBENG	25	6.3	32,00%	68,00%
25	GUNDIH	1	.3	100,00%	0,00%
26	GUNUNG ANYAR	3	.8	33,33%	66,67%
27	GUNUNG SARI	1	.3	0,00%	100,00%
28	JAJAR TUNGGAL	2	.5	0,00%	100,00%
29	JAMBANGAN	18	4.5	11,11%	88,89%
30	JEMUR WONOSARI	1	.3	0,00%	100,00%
31	JEPARA	2	.5	0,00%	100,00%
32	KALIJUDAN	3	.8	33,33%	66,67%

33	KALIRUNGKUT	2	.5	0,00%	100,00%
34	KALISARI	1	.3	0,00%	100,00%
35	KANDANGAN	1	.3	100,00%	0,00%
36	KAPAS MADYA	1	.3	0,00%	100,00%
37	KAPASAN	1	.3	100,00%	0,00%
38	KARAH	1	.3	100,00%	0,00%
39	KEBRAON	4	1.0	25,00%	75,00%
40	KEDUNGBARUK	4	1.0	0,00%	100,00%
41	KEDUNGDORO	1	.3	0,00%	100,00%
42	KEDURUS	3	.8	0,00%	100,00%
43	KENJERAN	6	1.5	16,67%	83,33%
44	KEPUTIH	11	2.8	9,09%	90,91%
45	KEPUTRAN	20	5.0	25,00%	75,00%
46	KERTAJAYA	10	2.5	40,00%	60,00%
47	KLAMPIS NGASEM	1	.3	0,00%	100,00%
48	KREMBANGAN SELATAN	1	.3	0,00%	100,00%
49	KUPANG KRAJAN	3	.8	0,00%	100,00%
50	LAKARSANTRI	5	1.3	40,00%	60,00%
51	LIDAH KULON	2	.5	0,00%	100,00%
52	LIDAH WETAN	2	.5	50,00%	50,00%
53	LONTAR	6	1.5	33,33%	66,67%
54	MANUKAN KULON	1	.3	0,00%	100,00%
55	MANYAR SABRANGAN	7	1.8	42,86%	57,14%
56	MARGOREJO	3	.8	0,00%	100,00%
57	MEDOKAN AYU	2	.5	0,00%	100,00%
58	MENUR PUMPUNGAN	4	1.0	25,00%	75,00%
59	MOJO	9	2.3	33,33%	66,67%
60	MOROKREMBANGAN	2	.5	100,00%	0,00%
61	MULYOREJO	4	1.0	25,00%	75,00%
62	NGAGEL	10	2.5	20,00%	80,00%
63	NGAGEL REJO	2	.5	100,00%	0,00%
64	NGINDEN JANGKUNGAN	3	.8	33,33%	66,67%
65	PACARKELING	3	.8	0,00%	100,00%
66	PACARKEMBANG	3	.8	66,67%	33,33%
67	PAGESANGAN	1	.3	100,00%	0,00%
68	PAKIS	2	.5	50,00%	50,00%
69	PANJANGJIWO	1	.3	0,00%	100,00%
70	PERAK BARAT	1	.3	0,00%	100,00%
71	PETEMON	1	.3	100,00%	0,00%
72	PLOSO	2	.5	0,00%	100,00%

73	PRADAH KALIKENDAL	1	.3	0,00%	100,00%
74	PUCANGSEWU	5	1.3	100,00%	0,00%
75	PUTAT JAYA	3	.8	33,33%	66,67%
76	RUNGKUT KIDUL	1	.3	0,00%	100,00%
77	RUNGKUT MENANGGAL	3	.8	33,33%	66,67%
78	RUNGKUT TENGAH	3	.8	33,33%	66,67%
79	SAMBIKEREP	2	.5	50,00%	50,00%
80	SAWAHAN	2	.5	0,00%	100,00%
81	SAWUNGGALING	1	.3	100,00%	0,00%
82	SEMEMI	1	.3	100,00%	0,00%
83	SEMOLOWARU	3	.8	33,33%	66,67%
84	SIDODADI	1	.3	0,00%	100,00%
85	SIDOSERMO	3	.8	0,00%	100,00%
86	SIDOTOPO WETAN	3	.8	33,33%	66,67%
87	SIWALANKERTO	3	.8	0,00%	100,00%
88	SUKOLILO	4	1.0	25,00%	75,00%
89	SUKOMANUNGGAL	1	.3	100,00%	0,00%
90	TAMBAK WEDI	2	.5	50,00%	50,00%
91	TAMBAKSARI	2	.5	50,00%	50,00%
92	TANDES	5	1.3	20,00%	80,00%
93	TANJUNG SARI	1	.3	0,00%	100,00%
94	TEGALSARI	12	3.0	16,67%	83,33%
95	TENGGILIS MEJOYO	7	1.8	0,00%	100,00%
96	WARU GUNUNG	2	.5	50,00%	50,00%
97	WIYUNG	4	1.0	75,00%	25,00%
98	WONOKROMO	18	4.5	16,67%	83,33%
99	WONOREJO	1	.3	0,00%	100,00%

WILAYAH * STATUS Crosstabulation

		STATUS		Total
		TIDAK	PERNAH	
WILAYAH	Surabaya Barat	12	21	33
	Surabaya Pusat	17	33	50
	Surabaya Selatan	30	122	152
	Surabaya Timur	42	102	144
	Surabaya Utara	7	14	21
Total		108	292	400

B. TIPE PELANGGAN

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
TIPE_PELANGGAN * STATUS	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%

TIPE_PELANGGAN * STATUS Crosstabulation

		STATUS		Total
		TIDAK	PERNAH	
TIPE_PELANGGAN	100	62	183	245
	103	25	45	70
	201	21	64	85
Total		108	292	400

C. TINGKAT PENDIDIKAN

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PENDIDIKAN * STATUS	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%

PENDIDIKAN * STATUS Crosstabulation

		STATUS		Total
		TIDAK	PERNAH	
PENDIDIKAN	Sarjana/Diploma	79	199	278
	SD-SMP/Sederajat	5	13	18
	SMA/SMK/Sederajat	24	80	104
Total		108	292	400

D. PENDAPATAN

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PENDAPATAN * STATUS	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%

PENDAPATAN * STATUS Crosstabulation

			STATUS		Total
			TIDAK	PERNAH	
PENDAPATAN < 2JT	Count	1	10	11	
	Expected Count	3.0	8.0	11.0	
2 JT-3JT	Count	14	43	57	
	Expected Count	15.4	41.6	57.0	
4JT-5JT	Count	52	98	150	
	Expected Count	40.5	109.5	150.0	
> 5JT	Count	41	141	182	
	Expected Count	49.1	132.9	182.0	
Total	Count	108	292	400	
	Expected Count	108.0	292.0	400.0	

E. Status Pekerjaan

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PEKERJAAN * STATUS	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%

PEKERJAAN * STATUS Crosstabulation

		STATUS		Total
		TIDAK	PERNAH	
PEKERJAAN	MAHASISWA	4	13	17
	PNS	32	48	80
	SWASTA	60	182	242
	WIRUSAHA	12	49	61
Total		108	292	400

F. Periode Pembayaran

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PERIODE * STATUS	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%

PERIODE * STATUS Crosstabulation

	PERIODE	STATUS		Total
		TIDAK	PERNAH	
	>tanggal 30	2	26	28
	1-10	90	138	228
	11-20	16	79	95
	21-30	0	49	49
	Total	108	292	400

G. Paket Langganan

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PAKET_LANGGANAN * STATUS	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%

PAKET_LANGGANAN * STATUS Crosstabulation

	PAKET_LANGGANAN	STATUS		Total
		TIDAK	PERNAH	
	1	49	120	169
	2	59	172	231
	Total	108	292	400

Lampiran 3 Output Analisis Chi-Square

a. Output SPSS Uji Chi-Square Alamat (H1)

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.550 ^a	4	.025
Likelihood Ratio	10.654	4	.009
N of Valid Cases	400		

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.67.

b. Output SPSS Uji Chi-Square Tipe Pelanggan (H2)

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.281 ^a	2	.194
Likelihood Ratio	3.137	2	.208
Linear-by-Linear Association	.240	1	.625
N of Valid Cases	400		

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 18.90.

c. Output SPSS Uji Chi-Square Tingkat Pendidikan (H3)

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.101 ^a	2	.577
Likelihood Ratio	1.125	2	.570
N of Valid Cases	400		

a. 1 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.86.

d. Output SPSS Uji Chi-Square Pendapatan (H4)

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.282 ^a	3	.041
Likelihood Ratio	8.551	3	.036
Linear-by-Linear Association	.156	1	.693
N of Valid Cases	400		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.97.

e. Output SPSS Uji Chi-Square Status Pekerjaan (H5)

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.223 ^a	3	.026
Likelihood Ratio	8.818	3	.032
N of Valid Cases	400		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.59.

f. Output SPSS Uji Chi-Square Periode Pembayaran (H6)

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	46.697 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	60.162	3	.000
N of Valid Cases	400		

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.56.

g. Output SPSS Uji Chi-Square Paket Langganan (H7)

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.590 ^a	1	.442		
Continuity Correction ^b	.428	1	.513		
Likelihood Ratio	.588	1	.443		
Fisher's Exact Test				.494	.256
N of Valid Cases	400				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 45.63.

b. Computed only for a 2H2 table

Lampiran 4 Perhitungan Autokorelasi Spasial Morans'I

A. Pembobotan matriks pembobot spasial persinggungan sisi sudut (Queen Contiguity) dan hasil output Morans'I.

Property	Value
type	queen
symmetry	symmetric
file	Nama_Kelurahan_SBY.gal
id variable	OBJECTID
order	1
# observations	164
min neighbors	1
max neighbors	11
mean neighbors	5.55
median neighbors	5.00
% non-zero	3.38%

```

SUMMARY OF OUTPUT: SPATIAL LAG MODEL - MAXIMUM LIKELIHOOD ESTIMATION
Data set          : Nama_Kelurahan_SBY
Spatial Weight    : Nama_Kelurahan_SBY
Dependent Variable : STATUS   Number of Observations: 99
Mean dependent var : 2.9899   Number of Variables : 4
S.D. dependent var : 4.19113   Degrees of Freedom : 95
Lag coeff. (Rho)  : 0.106822

R-squared         : 0.928200   Log likelihood : -152.109
Sq. Correlation   : -          Akaike info criterion : 312.219
Sigma-square      : 1.26121   Schwarz criterion : 322.599
S.E of regression : 1.12304

-----
Variable          Coefficient   Std.Error   z-value     Probability
-----
W_STATUS          0.106822    0.0457836  2.33319    0.01964
CONSTANT          0.102899    0.175647   0.585828   0.55799
PEND              0.729238    0.113274   6.43782    0.00000
PEK               0.773411    0.0895611  8.63556    0.00000
-----

REGRESSION DIAGNOSTICS
DIAGNOSTICS FOR HETEROSKEDASTICITY
RANDOM COEFFICIENTS
TEST              DF          VALUE      PROB
Breusch-Pagan test 2          0.0693    0.96596

DIAGNOSTICS FOR SPATIAL DEPENDENCE
SPATIAL LAG DEPENDENCE FOR WEIGHT MATRIX : Nama_Kelurahan_SBY
TEST              DF          VALUE      PROB
Likelihood Ratio Test 1          4.9431    0.02620
===== END OF REPORT =====

```

Lampiran 5 Data Pelanggan

NO	KELURAHAN	KECAMATAN	TIPE	PAKET	PERIODE	PENDIDIKAN	PENDAPATAN	PEKERJAAN	TEPAT	TELAT	STATUS
1	KEPUTIH	SUKOLILO	201	Telepon/TV + internet (2P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRAUSAHA	0	12	PERNAH
2	MULYOJEJO	MULYOJEJO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	SD-SMP/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	9	3	PERNAH
3	GUBENG	GUBENG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	10	2	PERNAH
4	MULYOJEJO	MULYOJEJO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	SD-SMP/Sederajat	< 2JT	SWASTA	5	7	PERNAH
5	TEGALSARI	Tegalsari	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	MAHASISWA	10	2	PERNAH
6	KEPUTIH	SUKOLILO	201	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRAUSAHA	10	2	PERNAH
7	JAMBANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
8	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	11	1	PERNAH
9	MENUR PUMPUNGAN	SUKOLILO	100	Telepon/TV + internet (2P)	21-30	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	SWASTA	9	3	PERNAH
10	JAMBANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRAUSAHA	12	0	TIDAK
11	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRAUSAHA	11	1	PERNAH
12	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	1	11	PERNAH
13	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
14	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	MAHASISWA	11	1	PERNAH
15	JAMBANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	11	1	PERNAH
16	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
17	BABATAN	WIYUNG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRAUSAHA	5	7	PERNAH
18	BABATAN	WIYUNG	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	8	4	PERNAH
19	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	10	2	PERNAH
20	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	10	2	PERNAH
21	JAMBANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRAUSAHA	9	3	PERNAH
22	BABATAN	WIYUNG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SD-SMP/Sederajat	< 2JT	SWASTA	11	1	PERNAH
23	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	0	12	PERNAH
24	JAMBANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	8	4	PERNAH
25	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRAUSAHA	10	2	PERNAH
26	JAMBANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	5	7	PERNAH
27	KEPUTIH	SUKOLILO	201	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	6	6	PERNAH
28	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	8	4	PERNAH
29	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	4	8	PERNAH
30	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRAUSAHA	7	5	PERNAH
31	WONOKROMO	WONOKROMO	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	11	1	PERNAH
32	JAMBANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
33	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	SD-SMP/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	8	4	PERNAH
34	BABATAN	WIYUNG	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
35	MENUR PUMPUNGAN	SUKOLILO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRAUSAHA	7	5	PERNAH

36	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	6	6	PERNAH
37	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	9	3	PERNAH
38	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	3	9	PERNAH
39	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	11	1	PERNAH
40	JAMBANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	5	7	PERNAH
41	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	7	5	PERNAH
42	JAMBANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	SD-SMP/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	7	5	PERNAH
43	JAMBANGAN	JAMBANGAN	103	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	8	4	PERNAH
44	GAYUNGAN	GAYUNGAN	103	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	3	9	PERNAH
45	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	1	11	PERNAH
46	JAMBANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	11	1	PERNAH
47	BABATAN	WIYUNG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	2	10	PERNAH
48	BABATAN	WIYUNG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	8	4	PERNAH
49	GAYUNGAN	GAYUNGAN	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	11	1	PERNAH
50	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon/TV + internet (2P)	21-30	Sarjana/Diploma	2JT – 3JT	SWASTA	4	8	PERNAH
51	JAMBANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	4	8	PERNAH
52	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
53	JAMBANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	9	3	PERNAH
54	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
55	JAMBANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	lebih tanggal 30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	2	10	PERNAH
56	BABATAN	WIYUNG	201	Telepon/TV + internet (2P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	2	10	PERNAH
57	NGINDEN JANGKUNGAN	SUKOLILO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	9	3	PERNAH
58	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	1	11	PERNAH
59	JAMBANGAN	JAMBANGAN	201	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	7	5	PERNAH
60	JAMBANGAN	JAMBANGAN	201	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	MAHASISWA	1	11	PERNAH
61	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
62	KEPUTIH	SUKOLILO	201	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	6	6	PERNAH
63	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	lebih tanggal 30	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	1	11	PERNAH
64	DUKUH KUPANG	DUKUH PAKIS	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
65	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	10	2	PERNAH
66	KEPUTIH	SUKOLILO	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
67	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	8	4	PERNAH
68	LONTAR	SAMBIKEREP	201	Telepon/TV + internet (2P)	21-30	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	5	7	PERNAH
69	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
70	GAYUNGAN	GAYUNGAN	201	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	1	11	PERNAH
71	LONTAR	SAMBIKEREP	201	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	9	3	PERNAH
72	LONTAR	SAMBIKEREP	201	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	1	11	PERNAH
73	LONTAR	SAMBIKEREP	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	0	12	PERNAH

74	TENGGILIS MEJOYO	TENGGILIS MEJOYO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	9	3	PERNAH
75	MARGOREJO	WONOCOLO	201	Telepon/TV + internet (2P)	21-30	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	9	3	PERNAH
76	MARGOREJO	WONOCOLO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
77	TENGGILIS MEJOYO	TENGGILIS MEJOYO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
78	BENDUL MERISI	WONOCOLO	201	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
79	DUKUH KUPANG	DUKUH PAKIS	100	Telepon/TV + internet (2P)	21-30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	7	5	PERNAH
80	TENGGILIS MEJOYO	TENGGILIS MEJOYO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
81	JEMUR WONOSARI	WONOCOLO	100	Telepon/TV + internet (2P)	21-30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	8	4	PERNAH
82	TENGGILIS MEJOYO	TENGGILIS MEJOYO	201	Telepon/TV + internet (2P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	0	12	PERNAH
83	BABATAN	WIYUNG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	10	2	PERNAH
84	TENGGILIS MEJOYO	TENGGILIS MEJOYO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	9	3	PERNAH
85	TENGGILIS MEJOYO	TENGGILIS MEJOYO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	MAHASISWA	11	1	PERNAH
86	SIWALANKERTO	WONOCOLO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	1	11	PERNAH
87	TENGGILIS MEJOYO	TENGGILIS MEJOYO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
88	GUNUNG ANYAR	GUNUNG ANYAR	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	MAHASISWA	9	3	PERNAH
89	SIWALANKERTO	WONOCOLO	201	Telepon/TV + internet (2P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	1	11	PERNAH
90	SIWALANKERTO	WONOCOLO	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	SD-SMP/Sederajat	< 2JT	SWASTA	11	1	PERNAH
91	BABATAN	WIYUNG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	0	12	PERNAH
92	SIDOSERMO	WONOCOLO	100	Telepon/TV + internet (2P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	2	10	PERNAH
93	SIDOSERMO	WONOCOLO	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	10	2	PERNAH
94	KEDUNG BARUK	RUNGKUT	100	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	2	10	PERNAH
95	WONOKROMO	WONOKROMO	201	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	6	6	PERNAH
96	SIDOSERMO	WONOCOLO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	6	6	PERNAH
97	KARAH	JAMBANGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
98	TEGALSARI	Tegalsari	201	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
99	PAGESANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
100	GUBENG	GUBENG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
101	LAKARSANTRI	LAKARSANTRI	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
102	NGAGEL REJO	WONOKROMO	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
103	TEGALSARI	Tegalsari	103	Telepon/TV + internet (2P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	6	6	PERNAH
104	JAMBANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	lebih tanggal 30	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	SWASTA	6	6	PERNAH
105	JEPARA	Bubutan	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
106	KEBRAON	KARANG PILANG	100	Telepon/TV + internet (2P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	7	5	PERNAH
107	KEDURUS	KARANG PILANG	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	10	2	PERNAH
108	TANDES	TANDES	201	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
109	SAWAHAN	SAWAHAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	7	5	PERNAH
110	SAWUNGGALING	WONOKROMO	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	MAHASISWA	12	0	TIDAK
111	KEPUTIH	SUKOLILO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH

112	NGAGEL REJO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
113	NGAGEL	WONOKROMO	201	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
114	GAYUNGAN	GAYUNGAN	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
115	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	8	4	PERNAH
116	TEGALSARI	Tegalsari	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
117	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
118	WONOREJO	RUNGKUT	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	SD-SMP/Sederajat	< 2JT	SWASTA	11	1	PERNAH
119	GUBENG	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	12	0	PERNAH
120	KEPUTRAN	Tegalsari	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
121	GENTENG	Genteng	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
122	SAWAHAN	SAWAHAN	103	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	9	3	PERNAH
123	KEPUTIH	SUKOLILO	103	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	9	3	PERNAH
124	MOJO	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
125	EMBONG KALIASIN	Genteng	100	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	6	6	PERNAH
126	GUBENG	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
127	PUCANG SEWU	GUBENG	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
128	GUBENG	GUBENG	103	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	11	1	PERNAH
129	KEPUTIH	SUKOLILO	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
130	TEGALSARI	Tegalsari	100	Telepon/TV + internet (2P)	21-30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	7	5	PERNAH
131	LAKARSANTRI	LAKARSANTRI	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
132	GUBENG	GUBENG	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
133	KEDURUS	KARANG PILANG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	11	1	PERNAH
134	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	12	0	TIDAK
135	NGAGEL	WONOKROMO	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
136	MULYOUREJO	MULYOUREJO	103	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	11	1	PERNAH
137	SIDOTOPO WETAN	KENJERAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
138	SIDOTOPO WETAN	KENJERAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	SWASTA	9	3	PERNAH
139	AIRLANGGA	GUBENG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	11	1	PERNAH
140	GENTENG	Genteng	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
141	LIDAH KULON	LAKARSANTRI	100	Telepon/TV + internet (2P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	8	4	PERNAH
142	BUBUTAN	Bubutan	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
143	ALUN-ALUN CONTONG	Bubutan	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	11	1	PERNAH
144	NGAGEL	WONOKROMO	103	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
145	TEGALSARI	Tegalsari	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
146	ASEMROWO	ASEMROWO	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	12	0	TIDAK
147	KALIRUNGKUT	RUNGKUT	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
148	DUKUH KUPANG	DUKUH PAKIS	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
149	PLOSO	TAMBAKSARI	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	11	1	PERNAH

150	PUCANG SEWU	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	12	0	TIDAK
151	DUKUH KUPANG	DUKUH PAKIS	100	Telepon/TV + internet (2P)	21-30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	4	8	PERNAH
152	KEDUNG BARUK	RUNGKUT	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	5	7	PERNAH
153	KERTAJAYA	GUBENG	103	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
154	PLOSO	TAMBAKSARI	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	8	4	PERNAH
155	KEDUNG BARUK	RUNGKUT	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	8	4	PERNAH
156	PUTAT JAYA	SAWAHAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	11	1	PERNAH
157	JAJAR TUNGGAL	WIYUNG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
158	DARMO	WONOKROMO	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
159	GUBENG	GUBENG	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
160	KEPUTIH	SUKOLILO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	3	9	PERNAH
161	BARATAJAYA	GUBENG	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
162	SIDODADI	Simokerto	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
163	MOROKREMBANGAN	KREMBANGAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	12	0	TIDAK
164	KEPUTRAN	Tegalsari	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
165	TANDES	TANDES	201	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	7	5	PERNAH
166	LAKARSANTRI	LAKARSANTRI	201	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	10	2	PERNAH
167	KLAMPIS NGASEM	SUKOLILO	100	Telepon/TV + internet (2P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	9	3	PERNAH
168	DUKUH KUPANG	DUKUH PAKIS	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	10	2	PERNAH
169	KEPUTRAN	Tegalsari	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	2JT – 3JT	SWASTA	10	2	PERNAH
170	GADING	TAMBAKSARI	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
171	DARMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
172	KENJERAN	BULAK	103	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	11	1	PERNAH
173	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
174	KEDUNG DORO	Tegalsari	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
175	PUCANG SEWU	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	12	0	TIDAK
176	LONTAR	SAMBIKEREP	201	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	12	0	TIDAK
177	TEGALSARI	Tegalsari	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	9	3	PERNAH
178	PACARKEMBANG	TAMBAKSARI	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
179	KENJERAN	BULAK	103	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	11	1	PERNAH
180	KAPASAN	Simokerto	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
181	PACARKELING	TAMBAKSARI	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	11	1	PERNAH
182	MARGOREJO	WONOCOLO	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	9	3	PERNAH
183	JAJAR TUNGGAL	WIYUNG	100	Telepon/TV + internet (2P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	5	7	PERNAH
184	KEPUTRAN	Tegalsari	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
185	PAKIS	SAWAHAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
186	MANYAR SABRANGAN	MULYOREJO	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
187	TANDES	TANDES	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	4	8	PERNAH

188	SEMOLOWARU	SUKOLILO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
189	KEPUTIH	SUKOLILO	201	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
190	KEPUTRAN	Tegalsari	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
191	KEPUTRAN	Tegalsari	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
192	NGAGEL	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
193	KEPUTRAN	Tegalsari	100	Telepon/TV + internet (2P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	9	3	PERNAH
194	LAKARSANTRI	LAKARSANTRI	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
195	DARMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	11	1	PERNAH
196	PUTAT JAYA	SAWAHAN	201	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	11	1	PERNAH
197	LONTAR	SAMBIKEREP	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	SD-SMP/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	12	0	TIDAK
198	TAMBAKSARI	TAMBAKSARI	100	Telepon/TV + internet (2P)	21-30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	8	4	PERNAH
199	AIRLANGGA	GUBENG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
200	LAKARSANTRI	LAKARSANTRI	201	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	9	3	PERNAH
201	KANDANGAN	BENOWO	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
202	TEGALSARI	Tegalsari	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
203	TANDES	TANDES	201	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	9	3	PERNAH
204	DUKUH SETRO	TAMBAKSARI	103	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	11	1	PERNAH
205	GENTENG	Genteng	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
206	KERTAJAYA	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	WIRUSAHA	8	4	PERNAH
207	MANUKAN KULON	TANDES	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	5	7	PERNAH
208	GADING	TAMBAKSARI	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
209	DARMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	WIRUSAHA	7	5	PERNAH
210	KEPUTRAN	Tegalsari	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	7	5	PERNAH
211	KEPUTRAN	Tegalsari	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	12	0	TIDAK
212	BALONGSARI	TANDES	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	6	6	PERNAH
213	GUBENG	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
214	SEMOLOWARU	SUKOLILO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	9	3	PERNAH
215	GENTENG	Genteng	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	2JT – 3JT	SWASTA	12	0	TIDAK
216	BENDUL MERISI	WONOCOLO	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
217	WIYUNG	WIYUNG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	2	10	PERNAH
218	TAMBAKSARI	TAMBAKSARI	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
219	GUBENG	GUBENG	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	10	2	PERNAH
220	BENOWO	PAKAL	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	9	3	PERNAH
221	DUKUH SETRO	TAMBAKSARI	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	11	1	PERNAH
222	KEPUTRAN	Tegalsari	100	Telepon + TV + Internet (3P)	21-30	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	10	2	PERNAH
223	TEGALSARI	Tegalsari	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
224	GAYUNGAN	GAYUNGAN	103	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	9	3	PERNAH
225	RUNGKUT KIDUL	RUNGKUT	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	10	2	PERNAH

226	GUNUNG ANYAR	GUNUNG ANYAR	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	12	0	TIDAK
227	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	PNS	4	8	PERNAH
228	MEDOKAN AYU	RUNGKUT	201	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	5	7	PERNAH
229	GUBENG	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
230	TANDES	TANDES	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	6	6	PERNAH
231	KALIJUDAN	MULYOJEJO	103	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
232	BANGKINGAN	LAKARSANTRI	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	WIRUSAHA	7	5	PERNAH
233	TEGALSARI	Tegalsari	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	10	2	PERNAH
234	SAMBIKEREP	SAMBIKEREP	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SD-SMP/Sederajat	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
235	GENTENG	Genteng	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
236	RUNGKUT MENANGGAL	GUNUNG ANYAR	201	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	11	1	PERNAH
237	GUNDIH	Bubutan	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	WIRUSAHA	12	0	TIDAK
238	KEPUTIH	SUKOLILO	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
239	MOJO	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	12	0	TIDAK
240	DUKUH KUPANG	DUKUH PAKIS	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	11	1	PERNAH
241	GUBENG	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SD-SMP/Sederajat	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
242	MOJO	GUBENG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	9	3	PERNAH
243	SUKOMANUNGGAL	SUKOMANUNGGAL	201	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
244	KALISARI	MULYOJEJO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	MAHASISWA	10	2	PERNAH
245	MANYAR SABRANGAN	MULYOJEJO	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
246	RUNGKUT TENGAH	GUNUNG ANYAR	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	< 2JT	SWASTA	11	1	PERNAH
247	MOJO	GUBENG	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SD-SMP/Sederajat	< 2JT	SWASTA	4	8	PERNAH
248	KUPANG KRAJAN	SAWAHAN	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SD-SMP/Sederajat	< 2JT	SWASTA	9	3	PERNAH
249	KEPUTRAN	Tegalsari	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	9	3	PERNAH
250	PACARKEMBANG	TAMBAKSARI	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
251	MOJO	GUBENG	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	8	4	PERNAH
252	KEBRAON	KARANG PILANG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	SD-SMP/Sederajat	2JT – 3JT	WIRUSAHA	9	3	PERNAH
253	AIRLANGGA	GUBENG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
254	ASEMROWO	ASEMROWO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	11	1	PERNAH
255	BENDUL MERISI	WONOCOLO	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
256	KUPANG KRAJAN	SAWAHAN	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	< 2JT	SWASTA	7	5	PERNAH
257	GUBENG	GUBENG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SD-SMP/Sederajat	< 2JT	SWASTA	12	0	TIDAK
258	GUBENG	GUBENG	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	10	2	PERNAH
259	PACARKELING	TAMBAKSARI	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SD-SMP/Sederajat	< 2JT	WIRUSAHA	11	1	PERNAH
260	RUNGKUT MENANGGAL	GUNUNG ANYAR	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
261	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
262	GUBENG	GUBENG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	8	4	PERNAH
263	TAMBAK WEDI	KENJERAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH

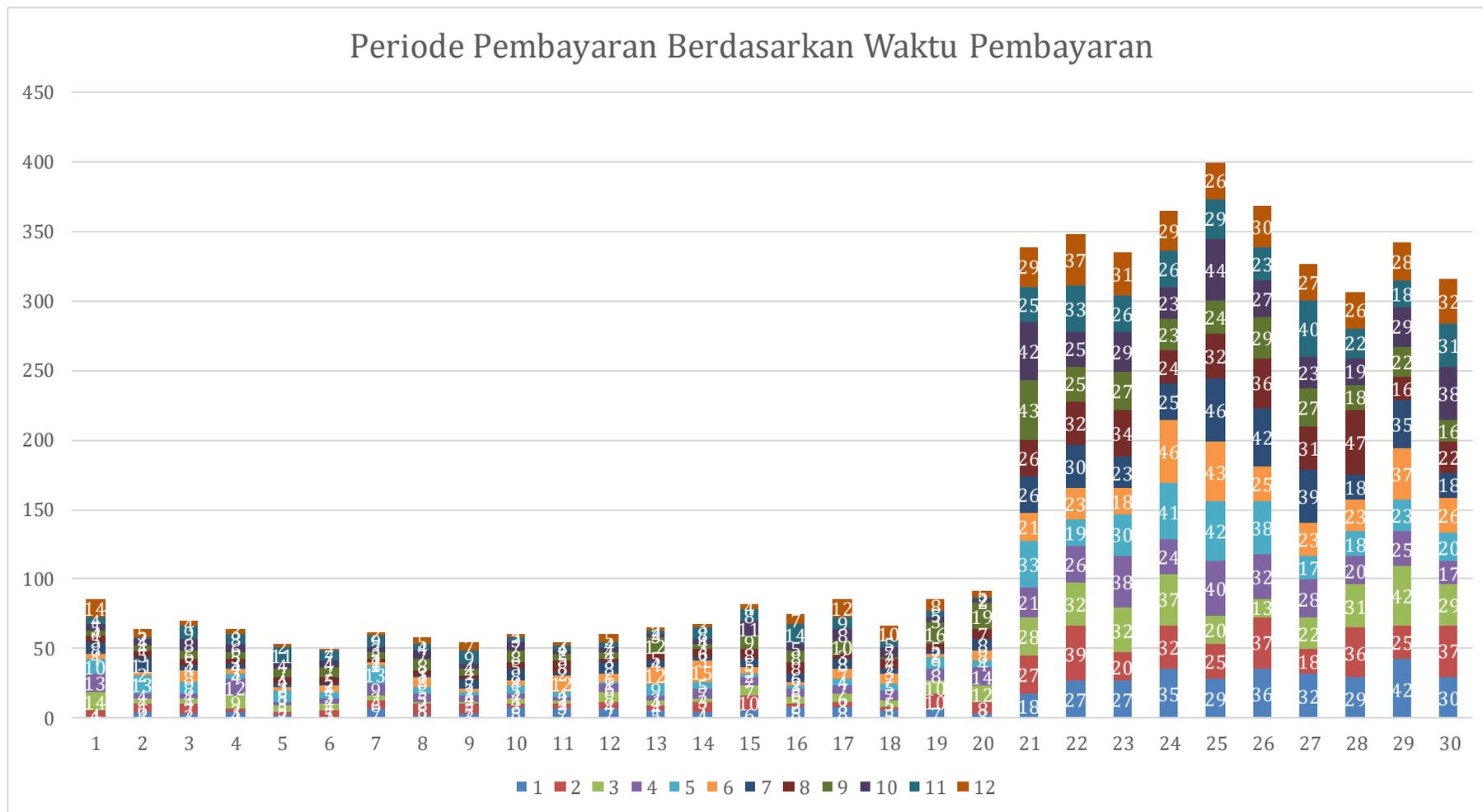
264	KERTAJAYA	GUBENG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SD-SMP/Sederajat	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
265	GUNUNG SARI	DUKUH PAKIS	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	9	3	PERNAH
266	PRADAH KALIKENDAL	DUKUH PAKIS	100	Telepon + TV + Internet (3P)	lebih tanggal 30	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
267	PETEMON	SAWAHAN	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
268	KERTAJAYA	GUBENG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	MAHASISWA	12	0	TIDAK
269	SAMBIKEREK	SAMBIKEREK	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	2JT – 3JT	MAHASISWA	10	2	PERNAH
270	GUBENG	GUBENG	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
271	DUKUH PAKIS	DUKUH PAKIS	201	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	9	3	PERNAH
272	SIDOTOPO WETAN	KENJERAN	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	10	2	PERNAH
273	KERTAJAYA	GUBENG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	9	3	PERNAH
274	DARMO	WONOKROMO	103	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	11	1	PERNAH
275	KERTAJAYA	GUBENG	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SD-SMP/Sederajat	4JT – 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
276	KEPUTRAN	Tegalsari	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
277	KEPUTRAN	Tegalsari	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
278	GUBENG	GUBENG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	WIRUSAHA	11	1	PERNAH
279	KENJERAN	BULAK	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	10	2	PERNAH
280	KERTAJAYA	GUBENG	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	6	6	PERNAH
281	NGAGEL	WONOKROMO	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	10	2	PERNAH
282	BONGKARAN	PABEAN CANTIKAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	9	3	PERNAH
283	GUBENG	GUBENG	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	MAHASISWA	10	2	PERNAH
284	KREMBANGAN SELATAN	KREMBANGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
285	MOROKREMBANGAN	KREMBANGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
286	PERAK BARAT	KREMBANGAN	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
287	EMBONG KALIASIN	Genteng	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
288	GUBENG	GUBENG	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
289	KEPUTRAN	Tegalsari	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	10	2	PERNAH
290	PUCANG SEWU	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	12	0	TIDAK
291	DARMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	MAHASISWA	9	3	PERNAH
292	DUKUH KUPANG	DUKUH PAKIS	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	9	3	PERNAH
293	NGAGEL	WONOKROMO	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
294	MENUR PUMPUNGAN	SUKOLILO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	MAHASISWA	4	8	PERNAH
295	DUKUH KUPANG	DUKUH PAKIS	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
296	LIDAH WETAN	LAKARSANTRI	201	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
297	PACARKELING	TAMBAKSARI	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	WIRUSAHA	11	1	PERNAH
298	LIDAH WETAN	LAKARSANTRI	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	MAHASISWA	12	0	TIDAK
299	LIDAH KULON	LAKARSANTRI	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
300	DARMO	WONOKROMO	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	12	0	TIDAK
301	TANJUNG SARI	SUKOMANUNGGAL	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	MAHASISWA	11	1	PERNAH

302	PACARKEMBANG	TAMBAKSARI	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
303	KEPUTRAN	Tegalsari	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
304	KEDUNG BARUK	RUNGKUT	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
305	MANYAR SABRANGAN	MULYOOREJO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	< 2JT	SWASTA	7	5	PERNAH
306	MANYAR SABRANGAN	MULYOOREJO	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
307	WARU GUNUNG	KARANG PILANG	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	11	1	PERNAH
308	SUKOLILO	BULAK	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	12	0	TIDAK
309	WIYUNG	WIYUNG	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	MAHASISWA	12	0	TIDAK
310	WIYUNG	WIYUNG	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
311	NGAGEL	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
312	KERTAJAYA	GUBENG	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	MAHASISWA	7	5	PERNAH
313	SEMEMI	BENOWO	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
314	KEPUTRAN	Tegalsari	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	2JT – 3JT	SWASTA	10	2	PERNAH
315	KENJERAN	BULAK	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SD-SMP/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	11	1	PERNAH
316	KEPUTRAN	Tegalsari	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
317	AIRLANGGA	GUBENG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	11	1	PERNAH
318	KENJERAN	BULAK	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
319	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	8	4	PERNAH
320	MOJO	GUBENG	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
321	EMBONG KALIASIN	Genteng	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
322	KEPUTRAN	Tegalsari	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
323	GUBENG	GUBENG	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
324	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
325	AIRLANGGA	GUBENG	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
326	AIRLANGGA	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
327	AIRLANGGA	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	12	0	TIDAK
328	NGAGEL	WONOKROMO	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	PERNAH
329	BANYU URIP	SAWAHAN	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
330	TEGALSARI	Tegalsari	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
331	MENUR PUMPUNGAN	SUKOLILO	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	12	0	TIDAK
332	MEDOKAN AYU	RUNGKUT	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	SWASTA	9	3	PERNAH
333	RUNGKUT TENGAH	GUNUNG ANYAR	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	12	0	TIDAK
334	KALIJUDAN	MULYOOREJO	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
335	TAMBAK WEDI	KENJERAN	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
336	KALIJUDAN	MULYOOREJO	201	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	9	3	PERNAH
337	WONOKROMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
338	MOJO	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
339	WARU GUNUNG	KARANG PILANG	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK

340	KAPAS MADYA	TAMBAKSARI	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	6	6	PERNAH
341	KEBRAON	KARANG PILANG	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
342	GUBENG	GUBENG	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	PNS	11	1	PERNAH
343	MOJO	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	12	0	TIDAK
344	GENTENG	Genteng	201	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
345	AIRLANGGA	GUBENG	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
346	BULAK BANTENG	KENJERAN	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
347	GAYUNGAN	GAYUNGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
348	PANJANG JIWO	TENGGILIS MEJOYO	201	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
349	AIRLANGGA	GUBENG	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	PNS	10	2	PERNAH
350	GUNUNG ANYAR	GUNUNG ANYAR	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	10	2	PERNAH
351	JAMBANGAN	JAMBANGAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	12	0	TIDAK
352	BABATAN	WIYUNG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	12	0	TIDAK
353	BALAS KLUMPRIK	WIYUNG	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
354	WIYUNG	WIYUNG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
355	PAKIS	SAWAHAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
356	RUNGKUT MENANGGAL	GUNUNG ANYAR	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
357	AIRLANGGA	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	9	3	PERNAH
358	NGINDEN JANGKUNGAN	SUKOLILO	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	3	9	PERNAH
359	PUCANG SEWU	GUBENG	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	12	0	TIDAK
360	DARMO	WONOKROMO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	8	4	PERNAH
361	TEGALSARI	Tegalsari	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	7	5	PERNAH
362	NGAGEL	WONOKROMO	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
363	MANYAR SABRANGAN	MULYOREJO	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
364	NGAGEL	WONOKROMO	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
365	MOJO	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	10	2	PERNAH
366	DARMO	WONOKROMO	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	12	0	TIDAK
367	NGINDEN JANGKUNGAN	SUKOLILO	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
368	KEPUTRAN	Tegalsari	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	WIRUSAHA	9	3	PERNAH
369	KENJERAN	BULAK	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
370	GUBENG	GUBENG	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
371	MANYAR SABRANGAN	MULYOREJO	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
372	SUKOLILO	BULAK	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
373	EMBONG KALIASIN	Genteng	103	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
374	GUBENG	GUBENG	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	9	3	PERNAH
375	SUKOLILO	BULAK	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	MAHASISWA	9	3	PERNAH
376	GUBENG	GUBENG	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	9	3	PERNAH
377	GEBANG PUTIH	SUKOLILO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	7	5	PERNAH

378	DUKUH KUPANG	DUKUH PAKIS	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	8	4	PERNAH
379	KEDURUS	KARANG PILANG	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	9	3	PERNAH
380	MULYOOREJO	MULYOOREJO	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
381	SEMOWARU	SUKOLILO	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	PNS	11	1	PERNAH
382	KALIRUNGKUT	RUNGKUT	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	WIRUSAHA	10	2	PERNAH
383	KERTAJAYA	GUBENG	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	4JT – 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
384	RUNGKUT TENGAH	GUNUNG ANYAR	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
385	PUTAT JAYA	SAWAHAN	103	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	12	0	TIDAK
386	GUBENG	GUBENG	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	PNS	11	1	PERNAH
387	KERTAJAYA	GUBENG	100	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	10	2	PERNAH
388	KEBRAON	KARANG PILANG	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
389	DARMO	WONOKROMO	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
390	KEPUTRAN	Tega'sari	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	SMA/SMK/Sederajat	2JT – 3JT	SWASTA	11	1	PERNAH
391	BENOWO	PAKAL	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	12	0	TIDAK
392	GUBENG	GUBENG	201	Telepon/TV + internet (2P)	11-20	SMA/SMK/Sederajat	> 5JT	PNS	9	3	PERNAH
393	MANYAR SABRANGAN	MULYOOREJO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	11-20	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	12	0	TIDAK
394	GEBANG PUTIH	SUKOLILO	100	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	PNS	10	2	PERNAH
395	GEBANG PUTIH	SUKOLILO	201	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	WIRUSAHA	11	1	PERNAH
396	GEBANG PUTIH	SUKOLILO	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	4JT – 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
397	GADING	TAMBAKSARI	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	11	1	PERNAH
398	KUPANG KRAJAN	SAWAHAN	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
399	SUKOLILO	BULAK	100	Telepon/TV + internet (2P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	10	2	PERNAH
400	JEPARA	Bubutan	201	Telepon + TV + Internet (3P)	1-10	Sarjana/Diploma	> 5JT	SWASTA	8	4	PERNAH

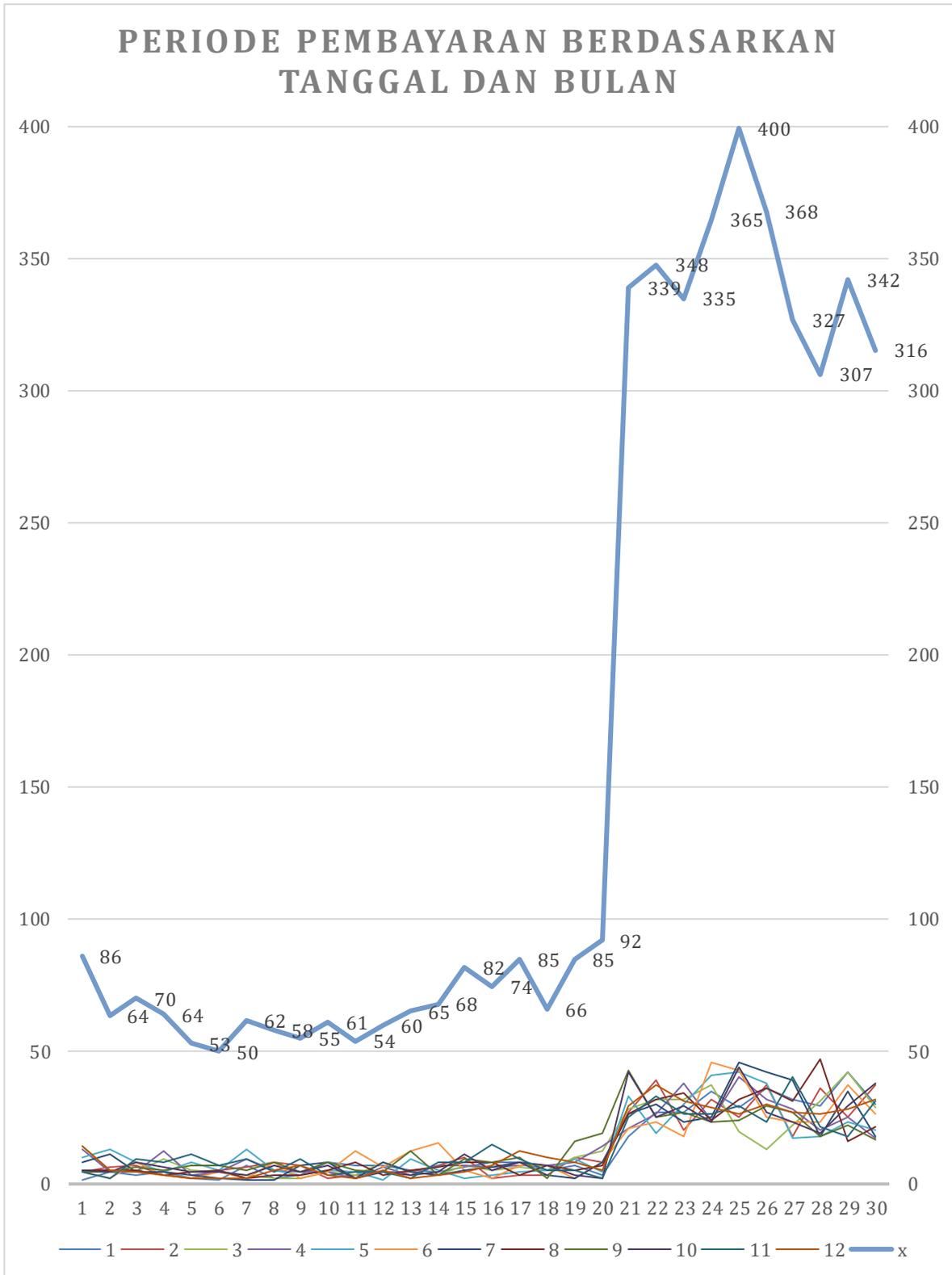
Lampiran 6 Grafik Periode Pembayaran



Lampiran 7 Matriks Periode Pembayaran

		TANGGAL																													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	1	4	3	4	2	1	7	2	3	8	7	7	5	4	6	8	8	5	7	3	18	27	27	35	29	36	32	29	42	30	
2	4	6	7	3	2	5	6	8	7	2	3	4	4	7	10	2	3	3	10	8	27	39	20	32	25	37	18	36	25	37	
3	14	4	4	9	5	4	3	2	2	4	3	8	4	3	7	5	6	5	10	12	28	32	32	37	20	13	22	31	42	29	
4	13	4	4	12	3	4	9	5	4	4	2	6	3	7	7	6	7	7	8	14	21	26	38	24	40	32	28	20	25	17	
5	10	13	8	4	8	5	13	5	3	5	4	1	9	5	2	3	4	5	9	4	33	19	30	41	42	38	17	18	23	20	
6	4	2	8	3	2	4	2	8	2	4	12	6	12	15	5	2	7	7	2	8	21	23	18	46	43	25	23	23	37	26	
7	8	11	4	4	3	2	1	1	7	8	2	8	4	3	5	6	8	3	2	8	26	30	23	25	46	42	39	18	35	18	
8	5	5	5	3	4	5	2	3	3	5	8	3	5	6	8	8	3	7	5	7	26	32	34	24	32	36	31	47	16	22	
9	4	4	6	5	7	7	5	8	4	8	5	4	12	3	9	8	10	2	16	19	43	25	27	23	24	29	27	18	22	16	
10	5	4	8	6	4	4	3	7	4	7	2	4	3	4	11	5	8	7	3	2	42	25	29	23	44	27	23	19	29	38	
11	4	2	9	8	11	7	9	4	9	3	4	4	2	8	8	14	9	5	5	2	25	33	26	26	29	23	40	22	18	31	
12	14	5	4	3	2	2	2	5	7	3	2	5	2	3	4	7	12	10	8	5	29	37	31	29	26	30	27	26	28	32	

Lampiran 8 Matriks Periode Pembayaran



BIODATA PENULIS



Penulis bernama lengkap Chyntia Kumalasari Puteri, lahir di Banyuwangi, 12 Oktober 1994. Anak ketiga dari 6 bersaudara yaitu 2 kakak perempuan dan 3 adik laki-laki . Penulis merupakan anak dari pasangan Drs. Agus Siswanto dan Ir. Sri Rahayu (Alm). Penulis menempuh pendidikan formal mulai dari TK Dharma Wanita (2000-2001), SDN 1 Lateng Banyuwangi (2001-2007), SMP Negeri 1 Banyuwangi (2007-2010), dan SMKN 1 Banyuwangi (2010-2013). Setelah lulus dari SMK, di tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Universitas Brawijaya Malang jenjang S1 di Sistem Informasi. Selain itu, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek di CV. Tricoding Global System Software House Surabaya pada tahun 2012 selama 3 bulan dan Museum Inggil Malang berbentuk project pembuatan web Museum pada tahun 2016 juga selama 3 bulan. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi kembali di Magister Manajemen Teknologi – Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya (MMT-ITS) jenjang S2 jurusan Manajemen Teknologi Informasi. Selama menempuh pendidikan S2, penulis sempat bekerja selama satu tahun pada periode 2018 di salah satu perusahaan swasta di Surabaya yaitu, PT Indotek Cahaya Sejati sebagai trainer program dan konsultan IT. Setelah berhenti dari pekerjaan, memulai bisnis wirausaha di bidang fashion dan kerajinan tangan hingga sekarang. Untuk informasi lebih lanjut mengenai penelitian ini dapat diajukan melalui email : diahokta1210@gmail.com.