

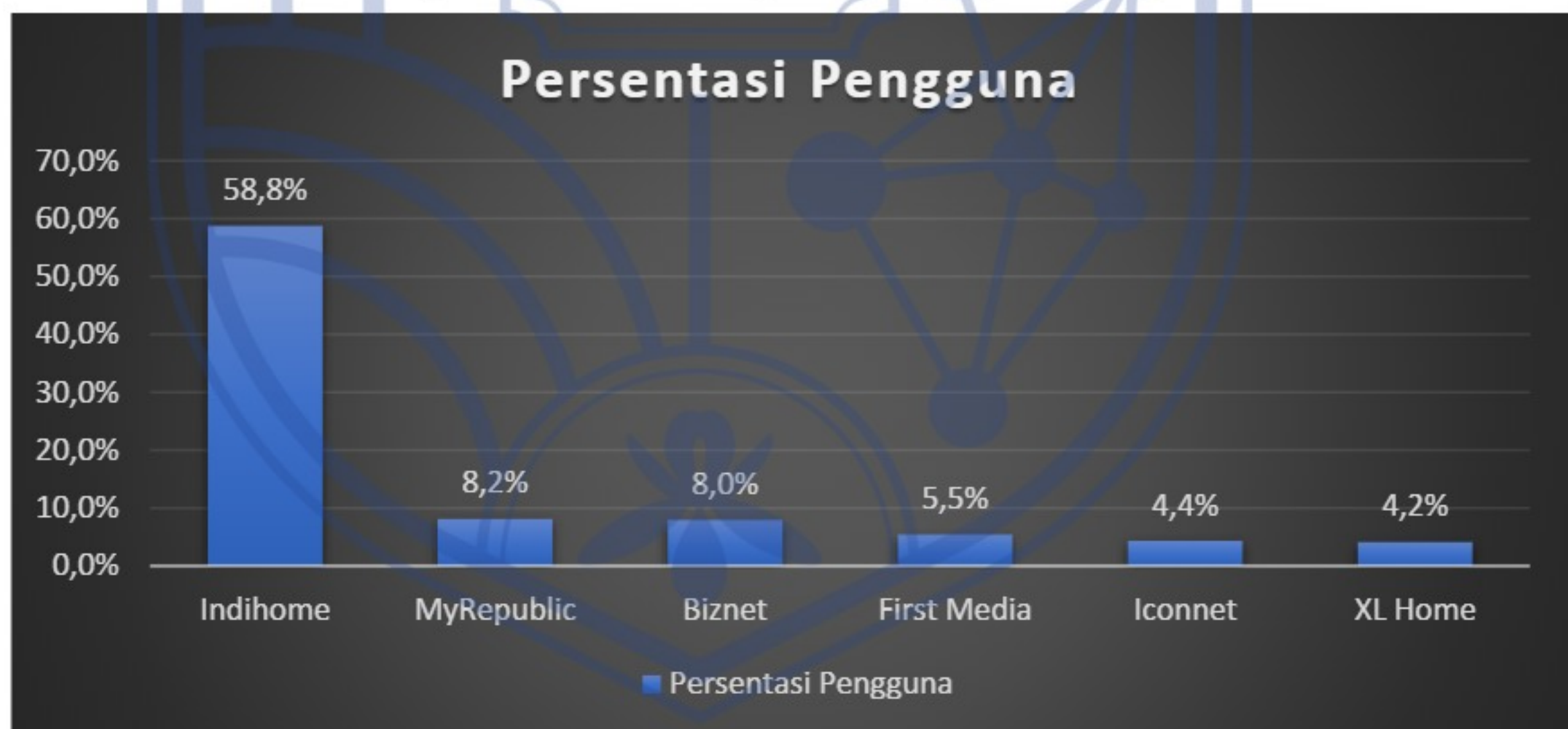
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era digital saat ini, internet telah berkembang sangat cepat hingga sejajar dengan kebutuhan dasar lainnya. Dengan teknologi yang terus berkembang dan makin canggih setiap tahunnya, pertumbuhan internet dipastikan akan melesat semakin cepat. Berdasarkan hasil Survei Penetrasi Internet dan Perilaku Penggunaan Internet 2025 yang dirilis oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 229.428.417 jiwa dari total populasi sekitar 284.438.900 jiwa pada tahun 2025. Ini berarti penetrasi internet nasional mencapai sekitar 80,66% dari total penduduk Indonesia tahun 2025. Sebagai salah satu penyedia layanan *Fixed Broadband* dan TV kabel di Indonesia, First Media telah lama dikenal di bawah pengelolaan PT Link Net Tbk.

Tabel 1.1 Operator WiFi Paling Banyak Digunakan di Indonesia

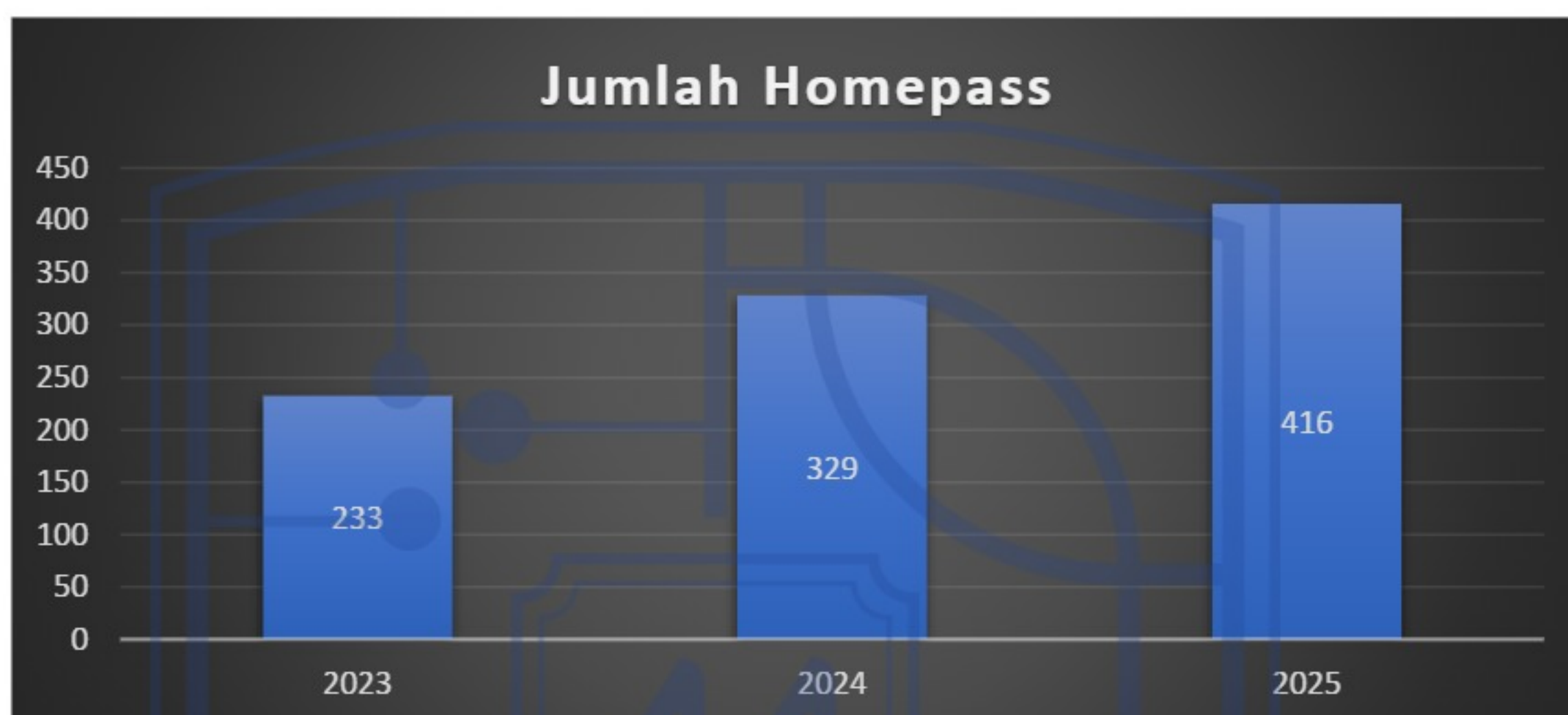


Sumber : KedaiKOPI

Berdasarkan data hasil survei dari KedaiKOPI, persentase pengguna Wifi di Indonesia masih didominasi oleh Indihome dengan pangsa pasar sebesar 56,8%. Sementara itu, beberapa operator lainnya seperti MyRepublic 8,2%, Biznet 8,0%, dan First Media 5,5% berada pada posisi yang relatif lebih rendah. Angka ini menunjukkan bahwa penggunaan layanan First Media masih tertinggal cukup jauh dibandingkan dengan penyedia layanan lainnya.

Salah satu area di Kota Medan yang menjadi fokus perhatian adalah Kecamatan Medan Petisah. First Media secara resmi memperluas jangkauan layanannya ke Kota Medan dan melakukan peluncuran komersial penuh.

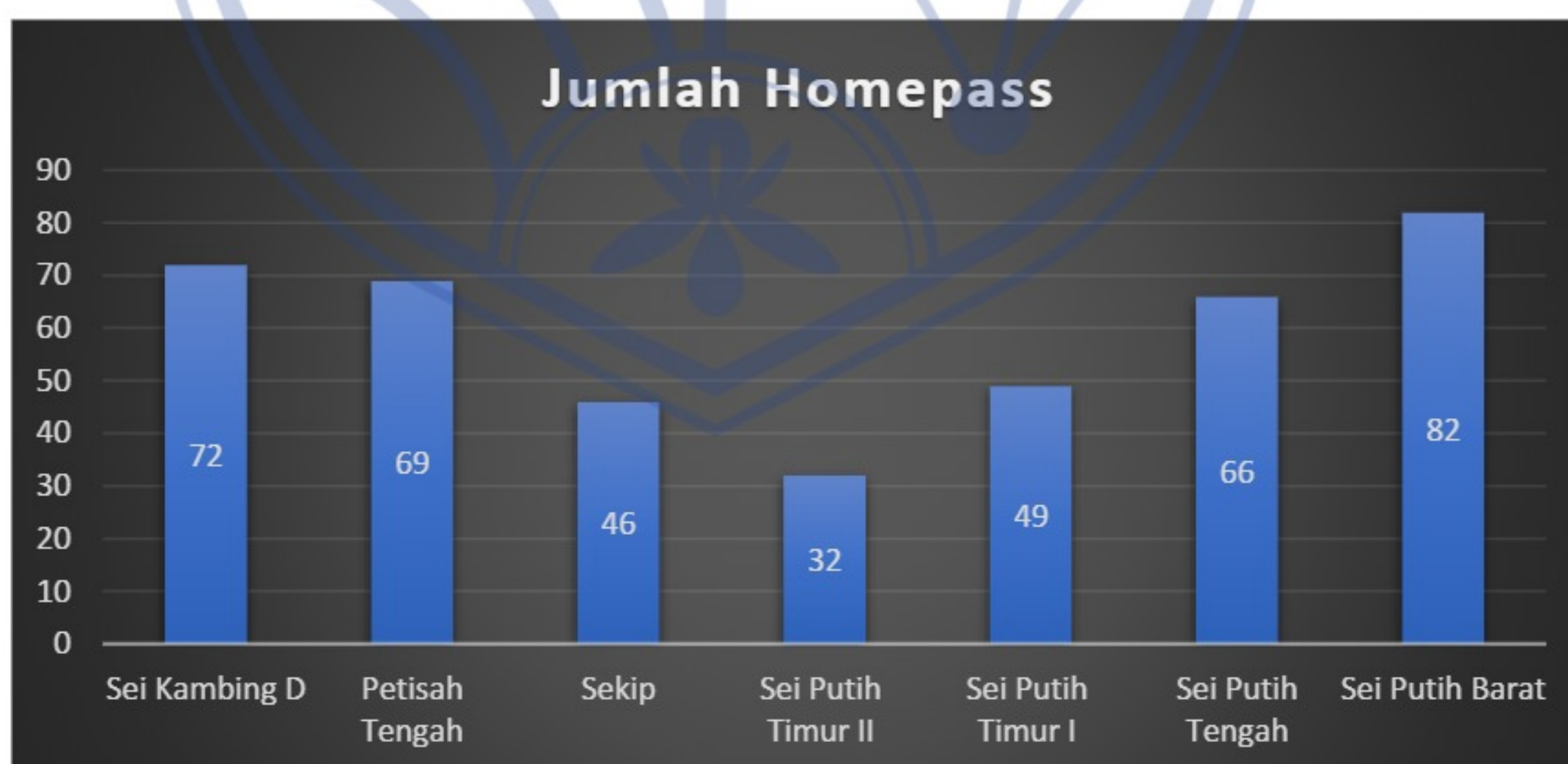
Tabel 1. 2 Jumlah Pengguna First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan



Sumber : Data Internal PT. Link Net Tbk

Berdasarkan Tabel 1.2, meskipun jumlah pelanggan bertambah, pertumbuhan kenaikannya tergolong rendah dan tidak signifikan. Kondisi ini menjadi perhatian bagi perusahaan, karena pertumbuhan yang lambat di tengah pasar yang potensial mengindikasikan perusahaan mulai tertinggal dari kompetitor.

Tabel 1. 3 Jumlah Pengguna First Media di Kecamatan Medan Petisah 2025



Sumber : Data Internal PT. Link Net Tbk

Data pada Tabel 1.3 menunjukkan bahwa penetrasi pengguna di beberapa kelurahan masih belum optimal jika dibandingkan dengan potensi jumlah penduduk

yang ada. Oleh karena itu, untuk memperbaiki posisi pasarnya, First Media perlu melakukan pengembangan strategis yang berfokus pada perbaikan kualitas pelayanan, memberikan harga yang kompetitif dan meningkatkan kualitas produk.

Pada dasarnya, pelanggan akan merasa puas apabila perusahaan berhasil menjawab segala harapan mereka. Respon kepuasan dan ketidakpuasan ini kemudian menjadi acuan penting bagi perusahaan untuk menentukan langkah selanjutnya, baik itu mempertahankan kualitas yang sudah ada maupun melakukan inovasi perbaikan. Upaya tersebut dilakukan agar perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga tingkat kepuasan pelanggan dapat terus meningkat. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antara aspek-aspek yang dikaji dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya (Tjiptono & Chandra, 2019). Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performa produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

Tabel 1. 4 Hasil Pra Survei pada Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	S	TS
Saya puas dengan kecepatan internet yang saya terima dari First Media	40%	60%
Saya merasa sangat puas dengan kinerja dan layanan yang diberikan First Media selama saya berlangganan	30%	70%
Saya tidak memiliki niat sedikitpun untuk berhenti berlangganan dan beralih ke provider internet lain dalam waktu dekat	40%	60%

Sumber : Diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan respon yang telah diberikan oleh 30 responden pada pra-survei variabel kepuasan pelanggan menghasilkan bahwa, sebanyak 60% responden menjawab tidak setuju, dengan pernyataan bahwa mereka puas dengan kecepatan internet yang diterima dari First Media, sisanya menyatakan setuju. Sebanyak 70% responden menjawab tidak setuju, dengan pernyataan bahwa mereka sangat puas dengan kinerja dan layanan yang diberikan First Media selama berlangganan, dengan sisanya menyatakan setuju. Mayoritas responden menjawab tidak setuju, dengan

pernyataan bahwa mereka tidak memiliki niat sedikitpun untuk berhenti berlangganan dan ingin beralih ke provider lain, dengan sisanya menyatakan setuju.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Richadinata et al., 2024). Dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat mendasar, agar pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh para pengguna jasa, konsumen atau masyarakat.

Tabel 1. 5 Hasil Pra Survei pada Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	S	TS
Saya merasa mudah untuk menghubungi Call Center First Media kapan saja saat terjadi masalah.	36,7%	63,3%
Setiap kali saya melaporkan gangguan, masalah langsung terselesaikan tuntas tanpa perlu melapor ulang.	16,7%	83,3%
Petugas First Media selalu datang tepat waktu sesuai dengan jadwal kunjungan yang telah dijanjikan.	30%	70%

Sumber : Diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan respon yang diberikan oleh 30 responden pada variabel kualitas pelayanan menghasilkan bahwa, mayoritas responden menjawab tidak setuju, dengan pernyataan bahwa mereka merasa mudah untuk menghubungi *Call Center* First Media kapan saja saat terjadi masalah, sisanya menyatakan setuju. Mayoritas responden menjawab tidak setuju, dengan pernyataan setiap kali mereka melapor gangguan, masalah langsung diselesaikan tuntas tanpa perlu melapor ulang, sisanya menyatakan setuju. Mayoritas responden menjawab tidak setuju, dengan pernyataan petugas First Media selalu datang tepat waktu sesuai dengan jadwal kunjungan yang telah dijanjikan, sisanya menjawab setuju. Menurut penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Tannady et al., 2022a), sedangkan penelitian lainnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Tanjung & Rahman, 2023).

Menurut (Musman, 2024), harga merupakan elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan dan elemen lain yang menghasilkan biaya. Apabila harga merupakan pendapatan bagi perusahaan, maka jika ditinjau dari segi konsumen, harga merupakan sesuatu pengorbanan yang harus dilakukan oleh konsumen untuk mendapatkan produk yang mereka inginkan guna memenuhi kebutuhannya.

Tabel 1. 6 Hasil Pra Survei pada Variabel Harga

Pernyataan	S	TS
Biaya berlangganan bulanan First Media sangat terjangkau bagi saya.	30%	70%
Tarif berlangganan First Media lebih murah dibandingkan provider internet lain.	40%	60%
Biaya tagihan bulanan saya stabil dan tidak pernah ada kenaikan	36,7%	63,3%

Sumber : Diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan respon yang diberikan oleh 30 responden pada variabel kualitas pelayanan menghasilkan bahwa, sebanyak 70% menjawab tidak setuju, dengan pernyataan biaya berlangganan bulanan First Media sangat terjangkau bagi mereka, sisanya menjawab setuju. Mayoritas responden menjawab tidak setuju, dengan pernyataan tarif berlangganan First Media lebih murah dibandingkan provider internet lain, sisanya menjawab setuju. Mayoritas responden menjawab tidak setuju, dengan pernyataan biaya tagihan bulanan mereka stabil dan tidak pernah ada kenaikan, sisanya menjawab setuju. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Sitanggang et al., 2023), sedangkan pada penelitian lainnya bahwa harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Zebua et al., 2025).

Kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan. Menurut (Ramdan et al., 2023) kualitas produk merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan apabila menginginkan produk yang dihasilkan dapat bersaing di pasar.

Tabel 1. 7 Hasil Pra Survei pada Variabel Kualitas Produk

Pernyataan	S	TS
Koneksi internet First Media di rumah saya selalu stabil dan tidak pernah mengalami putus jaringan (RTO)	23,3%	76,7%
Kecepatan internet yang saya terima selalu sesuai dengan paket Mbps yang saya bayar	46,7%	53,3%
Layanan internet saya tetap berjalan normal meskipun sedang turun hujan deras atau cuaca buruk	26,7%	73,3%

Sumber : Diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan respon yang telah diberikan oleh 30 responden pada variabel kualitas produk menghasilkan bahwa, mayoritas responden tidak setuju, dengan pernyataan bahwa koneksi internet First Media di rumah mereka selalu stabil dan tidak pernah mengalami putus

jaringan (RTO), sisanya menjawab setuju. Mayoritas responden tidak setuju, dengan pernyataan bahwa kecepatan internet yang mereka terima selalu sesuai dengan paket Mbps yang mereka bayar, sisanya menjawab setuju. Mayoritas responden tidak setuju, dengan pernyataan bahwa layanan internet mereka tetap berjalan normal meskipun sedang turun hujan deras atau cuaca buruk, sisanya menjawab setuju. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Ravi et al., 2025), sedangkan penelitian lainnya menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Agustina & Cholid, 2025).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalahnya yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan ?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan ?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan ?

1.3. Ruang Lingkup

Adapun penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan yang terdiri dari :

1. Variabel Bebas (X) : Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Kualitas Produk (X3)
2. Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Pelanggan (Y)
3. Subjek Penelitian : Pelanggan First Media
4. Lokasi Penelitian : Kecamatan Medan Petisah Kota Medan
5. Periode Penelitian : 2026

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan.

1.5. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan bidang pemasaran serta memberikan tambahan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa, peneliti, maupun pihak lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama atau sejenis di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak First Media dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi calon pelanggan dalam menentukan keputusan berlangganan layanan internet berbayar dari First Media berdasarkan tingkat pelayanan, kesesuaian harga dan kualitas produk yang ditawarkan.

1.6. Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Pondok

Aren Tangerang Selatan” (Tannady et al., 2022a). Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sekarang adalah sebagai berikut :

1. Penelitian terdahulu hanya meneliti dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini ditambahkan satu variabel independen baru, yaitu kualitas produk
2. Penelitian terdahulu dilakukan pada pelanggan First Media di Pondok Aren, Tangerang Selatan, sedangkan penelitian ini difokuskan pada pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan
3. Periode pengamatan pada penelitian terdahulu dimulai pada tahun 2022, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2026.

