

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN FIRST MEDIA DI
KECAMATAN MEDAN
PETISAH KOTA
MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**Calsyavina Aurelya Khocinsky
NIM. 222110562**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

**The Influence of Service Quality, Price, and Product
Quality on Customer Satisfaction of First Media
in Medan Petisah District,
Medan City**

FINAL RESEARCH

By:

**Calsyavina Aurelya Khocinsky
Student Number. 222110562**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT
SCHOOL OF BUSINESS AND HUMANITIES
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN FIRST MEDIA DI
KECAMATAN MEDAN
PETISAH KOTA
MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

Calsyavina Aurelya Khocinsky
NIM. 222110562

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,



(Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.)

Dosen Pembimbing II,

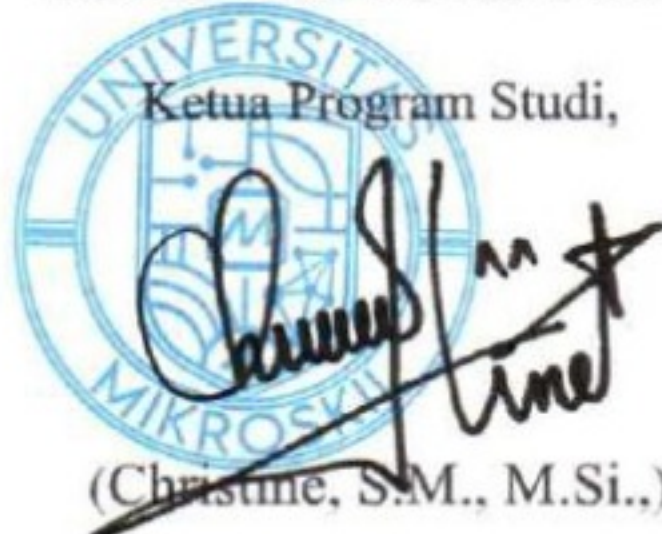


(Rayu Sri Wahyuni, S.H., M.M.)

Medan, 29 Juli 2026

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,



(Christine, S.M., M.Si.,)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 222110562
Nama : Calsyavina Aurelya Khocinsky

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan
Tempat Penelitian : Medan Petisah Kota Medan
Alamat Penelitian : Medan Petisah Kota Medan
No. Telp. : 082272892226

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 6 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Calsyavina Aurelya Khocinsky

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan. Abstrak merupakan rangkuman dari isi tulisan yang ditulis dengan singkat untuk menjelaskan isi penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* melalui *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala *Likert* dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS.

Kata Kunci : *Kualitas_Pelayanan, Harga, Kualitas_Produk, Kepuasan_Pelanggan*

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of Service quality, Price and Product Quality on Customer Satisfaction of First Media in Medan Petisah District, Medan City. The research was conducted to examine how service quality, price, and product quality affect the level of customer satisfaction. This study employed a quantitative research approach. The population consisted of First Media customers in Medan Petisah District, Medan City. The sampling technique used was probability sampling with a simple random sampling method. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method with the assistance of SmartPLS software.

Keywords : *Service_Quality, Price, Product_Quality, Customer_Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, dengan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan”, yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan akhir Program Studi Manajemen di Universitas Mikroskil.

Penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis, berupa bimbingan yang mendalam, pengarahan, inspirasi bagi penulis untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Rayu Sri Wahyuni, S.H., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis, berupa bimbingan yang mendalam, pengarahan, inspirasi bagi penulis untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Christine, S.M., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Novi Yanti, S.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
7. Ibu Sherly Joe, S.Kom., M.M., selaku Dosen Wali Program Studi Manajemen Kelas MN-B Sore.
8. Bapak dan Ibu Dosen Mikroskil, yang telah memberikan waktunya dalam mendidik dan memberikan pengetahuan, informasi, dukungan, dan saran sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

9. Kedua orang tua Penulis, yang telah selalu memberikan dukungan dan doa kepada Penulis dari awal hingga akhir penyelesaian Tugas Akhir ini.
10. Seluruh pihak yaitu teman-teman Penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, informasi dan saran kepada Penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, Penulis sangat menghargai kritikan dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dimasa mendatang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi seluruh pihak.

Medan, 6 Juli 2025
Penulis,

Calsyavina Aurelya Khocinsky

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Ruang Lingkup.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat.....	7
1.6. Originalitas Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pemasaran	9
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3. Kualitas Pelayanan	16
2.1.4. Harga	19
2.1.5. Kualitas Produk.....	22
2.2. Review Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Konseptual	28
2.4. Pengembangann Hipotesis	30
2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4.3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Jenis penelitian	32
3.2. Objek Penelitian	32
3.3. Metode Pengumpulan Data	32
3.3.1 Kuesioner	32
3.3.2 Wawancara	33
3.3.3 Observasi	33
3.4. Studi Kepustakaan	33
3.6. Metode Analisis Data	35
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	36
3.6.2 Model Pengukuran (Outer Model)	36
3.6.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	36
3.6.4 Pengujian Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Hasil	39
4.1.1 Gambaran Umum perusahaan	39
4.2. Pembahasan	53
4.2.1 Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan	54
4.2.2 Terdapat Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan	54
4.2.3 Terdapat Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan	55
4.2.4 Terdapat Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan	56
BAB V PENUTUP	57
5.1. Kesimpulan	57
5.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	60
DAFTAR LAMPIRAN	64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Operator WiFi Paling Banyak Digunakan di Indonesia.....	1
Tabel 1. 2 Jumlah Pengguna First Media di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan	2
Tabel 1. 3 Jumlah Pengguna First Media di Kecamatan Medan Petisah 2025	2
Tabel 1. 4 Hasil Pra Survei pada Kepuasan Pelanggan	3
Tabel 1. 5 Hasil Pra Survei pada Variabel Kualitas Pelayanan	4
Tabel 1. 6 Hasil Pra Survei pada Variabel Harga	5
Tabel 1. 7 Hasil Pra Survei pada Variabel Kualitas Produk	5
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Likert.....	33
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Wilayah Administratif.....	40
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Lama Berlangganan	41
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Harga.....	42
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Produk.....	43
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 4. 9 Hasil Outer Loading Uji Validitas Konvergen	45
Tabel 4.10 Hasil Outer Model Nilai AVE	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4. 13 Hasil Nilai <i>R-Squared</i> (R^2).....	49
Tabel 4. 14 Hasil Uji Goodness-of-fit.....	50
Tabel 4.15 Hasil Output <i>Path Coefficient</i>	52
Tabel 4. 16 Hasil <i>f-square</i>	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4. 1 Hasil Outer Model Nilai Outer Loading	46
Gambar 4. 2 Hasil Inner Model	51



DAFTAR LAMPIRAN

1. 1	Kuesioner Penelitian.....	64
1. 2	Petunjuk Pengisian Kuesioner:	64
1. 3	Distribusi Jawaban Responden.....	68
1. 4	Hasil Penelitian	78
1. 5	Hasil Olah Data SmartPLS.....	80

