

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
FIRST MEDIA DI SIDOARJO UTARA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

TEGAR ZAKARIA NUGRAHA
19012010324 / FEB / EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2023

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
FIRST MEDIA DI SIDOARJO UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

**TEGAR ZAKARIA NUGRAHA
19012010324 / FEB / EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2023**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
FIRST MEDIA DI SIDOARJO UTARA**

Disusun Oleh :

TEGAR ZAKARIA NUGRAHA
19012010324 / FEB/ EM

**Telah Dipertahankan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur.**

Pada Tanggal : 26 Juni 2023

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si
NIP. 196508141991032001

Dosen Pembimbing

Ugy Soebiantoro, S.E., M.M
NIP.196708182021211001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur.**

Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

04 JUL

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tegar Zakaria Nugraha

NPM : 19012010324

Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada First Media di
Sidoarjo Utara

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, ⁵ Juli 2023.

Yang Menyatakan,



Tegar Zakaria Nugraha

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan kelimpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada First Media di Sidoarjo Utara”.

Tujuan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) bagi mahasiswa program S-1 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis juga mendapat bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun secara materil. Sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. Selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP. . Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ugy Soebiantoro, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing utama penulis untuk penyusunan skripsi.
5. Orang tua, kakak, beserta keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doa dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi
6. Lahierra kirana mart yang selalu mendukung, menemani dan mengarahkan mulai dari awal sampai selesai.

7. Teman seperjuangan kuliah Aldi, Dary, Nanda, Riza, Ellinda, Putri, Grasella, Uma, Indah, Doni, yang selalu mengarahkan mulai dari awal sampai selesai.

Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi penelitian ini sangat diharapkan. Besar harapan semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi orang lain.

Surabaya , 25 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	16
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Pemasaran	21
2.2.2 Jasa.....	23
2.2.3 Kualitas Pelayanan	25
2.2.4 Persepsi Harga.....	32
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	36
2.3 Hubungan Kausalitas	41
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
2.3.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	42
2.4 Kerangka Konseptual	43
2.5 Hipotesis Penelitian	44
BAB III	45
METODE PENELITIAN	45
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.1.1 Definisi Operasional Variabel	45
3.1.2 Pengukuran Variabel	48

3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.2.1 Populasi.....	49
3.2.2 Sampel.....	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.3.1 Jenis Data	51
3.3.2 Sumber Data.....	51
3.3.3 Pengumpulan data	52
3.4 Uji validitas dan Uji Reabilitas	52
3.4.1 Uji Validitas	52
3.4.2 Uji Reabilitas.....	53
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	53
3.5.1 Teknik Analisis Data	53
3.5.2 Model indikator Reflektif dan Formatif.....	55
3.5.3 Cara Kerja PLS	57
3.5.4 Langkah-Langkah PLS.....	58
3.5.5 Asumsi PLS.....	66
3.5.6 Ukuran Sampel.....	66
BAB IV.....	67
HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	67
4.1.1 Gambaran Umum dan Sejarah singkat PT. First Media Tbk	67
4.1.2 Visi dan Misi PT. First Media Tbk.....	69
4.1.3 Nilai-Nilai Perusahaan	69
4.1.4 Strategi Usaha	70
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	70
4.2.1 Deskripsi karakteristik responden.....	70
4.2.2 Deskripsi Variabel	71
4.3 Deskripsi Hasil Analisis Data	78
4.3.1 Evaluasi Outlier.....	78
4.3.2 First Order (Model Pengukuran Dimensi dengan Indikator dan Variabel dengan Indikator pada Pengukuran Outer Model).....	79
4.3.3 Inner Model (Pengujian Model Struktural).....	84
4.4 Pembahasan.....	87

4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	87
4.1.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	88
BAB V	90
KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka konseptual	43
Gambar 3.1 Model Indikator Reflektif.....	56
Gambar 3.2 Tahapan PLS	58
Gambar 3.3 Diagram Jalur	60
Gambar 4.1 Logo PT. First Media Tbk.....	68
Gambar 4.2 Inner Model	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018-2022.....	1
Tabel 1.2 Top Brand Index ISP Fixed Tahun 2018-2022.....	4
Tabel 1.3 Keluhan Pengguna Layanan PT. First Media Tbk.....	5
Tabel 1.4 Hasil Pra Survey Pelanggan Jasa Internet Provider First Media	12
Tabel 3.1 Skala Bobot Indikator	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
<i>Tabel 4.2 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X1).....</i>	<i>73</i>
<i>Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Persepsi Harga (X2) 75</i>	<i>75</i>
<i>Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai</i>	<i>77</i>
Tabel 4.5 Residuals Statistic	79
Tabel 4.6 Outer Loadings.....	80
Tabel 4.7 Cross Loadings.....	81
Tabel 4.8 Construct Reability and Validity.....	82
Tabel 4.9 Latent Variable Correlation	83
Tabel 4.10 R Square.....	84
Tabel 4.11 Path Coefficiens	86

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA FIRST MEDIA
DI SIDOARJO UTARA**

Oleh :

**Tegar Zakaria Nugraha
19012010324/FEB/EM**

ABSTRAKSI

Di era modern saat ini perkembangan dunia teknologi berkembang semakin pesat tiap tahunnya, era digital saat ini masyarakat membutuhkan internet dengan kualitas terbaik yang tentunya sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Hal ini perusahaan penyedia jasa layanan internet saling bersaing dalam peningkatan kualitas layanan guna meningkatkan pemenuhan harapan pelanggan. First Media merupakan salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang penyedia layanan *Cable TV* dan *Fixed Broadband Internet*. Kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan, penilaian pelanggan terhadap produk maupun layanan yang di terimanya. Pelanggan puas dapat menukung bisnis dimasa depan. Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan First Media di Sidoarjo Utara dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan persepsi harga.

Analisis SEM berbasis Partial Least Square (PLS) merupakan metode yang diterapkan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, terdapat 72 orang sebagai sampel penelitian, serta pengambilan sampel non probabilitas dengan purposive sampling yang digunakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan First Media di Sidoarjo Utara 2) Persepsi Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan First Media di Sidoarjo Utara.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan*