

ABSTRAK

Zebua, Alfandi Zebua. 2025. Pengaruh Harga dan Kualitas produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli. Skripsi, Pembimbing Yupiter Mendrofa, SE., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan indihome di PT. narindo solusi telekomunikasi Kota Gunungsitoli. Latar belakang dari penelitian ini adalah PT. Narindo Solusi Komunikasi sekarang ini semakin berkembangnya penyedia jasa layanan internet dan *interactive TV* dengan menawarkan harga-harga yang kompetitif dengan berbagai produk yang bervariasi. Namun, terdapat kendala dalam ketidakpuasan pelanggan Indihome banyak disebabkan oleh permasalahan yang berkaitan erat dengan fungsi produk dan pelayanan yang kurang maksimal. Gangguan dan cabutan yang terus meningkat terhadap produk Indihome mempengaruhi berkurangnya jumlah pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 95 responden yang merupakan pelanggan Indihome Gunungsitoli. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga dan kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t dan nilai koefisien determinasi yang mengindikasikan bahwa sebagian besar variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh harga dan kualitas produk yang diterapkan. Dengan demikian, PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli disarankan untuk terus mengembangkan dan mengoptimalkan harga dan kualitas produk guna meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Kepuasan pelanggan, PT. Narindo Solusi Telekomunikasi.

ABSTRACT

Zebua, Alfandi Zebua. 2025. The Effect of Price and Product Quality onIndihome Customer Satisfaction at PT. Narindo Solusi Telekomunikasi, Gunungsitoli City. Thesis, Supervisor: Yupiter Mendrofa, SE., M.M.

This study aims to determine the effect of price and product quality on Indihome customer satisfaction at PT. Narindo Solusi Komunikasi in Gunungsitoli City. The background of this study is that PT. Narindo Solusi Komunikasi is currently growing as an internet and interactive TV service provider by offering competitive prices with a variety of products. However, there are obstacles in Indihome customer dissatisfaction, many of which are caused by problems closely related to product functions and less than optimal services. The increasing disruption and withdrawal of Indihome products have affected the decreasing number of customers. This study uses a quantitative method with a survey approach. Data were obtained through distributing questionnaires to 95 respondents who are Indihome Gunungsitoli customers. Data analysis was carried out using multiple linear regression and hypothesis testing with the help of SPSS. The results of the study indicate that price and product quality have a significant influence on customer satisfaction. This is evidenced by the results of the t-test and the coefficient of determination value which indicates that most of the customer satisfaction variables can be explained by the price and product quality applied. Thus, PT. Narindo Telecommunication Solutions of Gunungsitoli City is advised to continue developing and optimizing product price and quality to increase customer satisfaction with the products offered.

Keywords: *Price, Product Quality, Customer Satisfaction, PT. Narindo Solusi Telekomunikasi.*