

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *hotspot* mahasiswa di teknik informatika unpas bandung, dimana mayoritas mahasiswanya menggunakan internet untuk mencari informasi. Dengan banyaknya jumlah mahasiswa di unpas khususnya teknik informatika, jika terhubung pada 1 acces point maka proses pencarian informasi akan terganggu dan pengguna akan merasa tidak nyaman.

Oleh karena itu dicarilah metode yang tepat untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu layanan, dan penelitian ini akan menggunakan metode *service quality*, yaitu dengan teknik penyebaran kuesioner kepada responden pengguna layanan *hotspot*.

Setelah merumuskan alat ukur untuk mengukur kepuasan pengguna layanan *hotspot*, maka didapat kesimpulan dimana pengguna kurang merasa puas dengan layanan yang ada. Dimana pelayanan yang didapat pengguna lebih besar pada pelayanan nyata dari para pengurus adminnya, sehingga diharapkan pelayanannya dapat ditingkatkan lagi kedepannya agar para pengguna merasa puas dan nyaman dalam menggunakan layanan yang ada.

Kata kunci : *Wireless, HotSpot, Pengukuran Kinerja, ServQual* (Kualitas Pelayanan)

ABSTRACT

This study aims to determine the level of user satisfaction on student hotspot services in unpas bandung informatics techniques, where the majority of students using the internet to find information. With the large number of students diunpas especially informatics techniques, if connected at 1 access point then the information search process will be disrupted and users will feel uncomfortable.

Therefore look for appropriate method to measure user satisfaction to a service, and this research will use method of service quality, that is with technique of spreading of questioner to responder user of hotspot service.

After formulating a measuring tool to measure the satisfaction of hotspot service users, then obtained conclusion where the user is less satisfied with the existing service. Where services obtained by users greater on the real service of the administrators admin, so hopefully the service can be improved again kedeannya so that users feel satisfied and nyamna in using the existing service.

Keywords: Wireless, HotSpot, Performance Measurement, ServQual (Service Quality)