

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN  
HOTSPOT UNPAS DI LINGKUNGAN FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,  
di Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Galuh Setiadi Noor

NRP : 12.304.0096



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG  
JULI 2019**

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Galuh Setiadi Noor  
Nrp : 12.304.0096

Dengan judul :

**“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN HOTSPOT UNPAS  
DI LINGKUNGAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**

Bandung, 13 Juli 2019

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

(Dr. Ririn Dwi Agustin, S.T, M.T.)

(Ferry Mulyanto, S.T, M.T.)

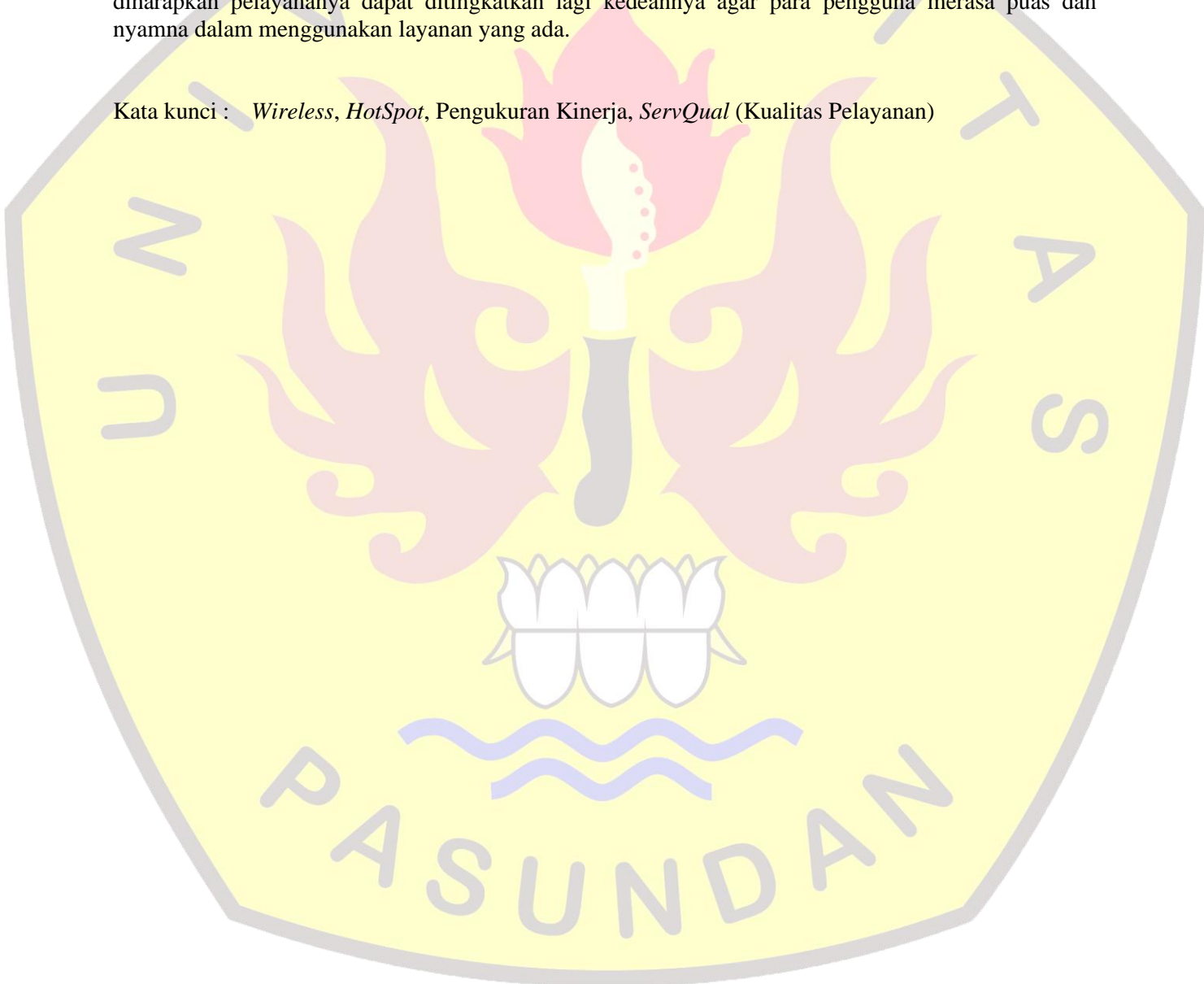
## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *hotspot* UNPAS di lingkungan fakultas teknik universitas pasundan bandung, dimana mayoritas mahasiswanya menggunakan internet untuk mencari informasi. Dengan banyaknya jumlah mahasiswa diunpas khususnya fakultas teknik, 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* UNPAS.

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)



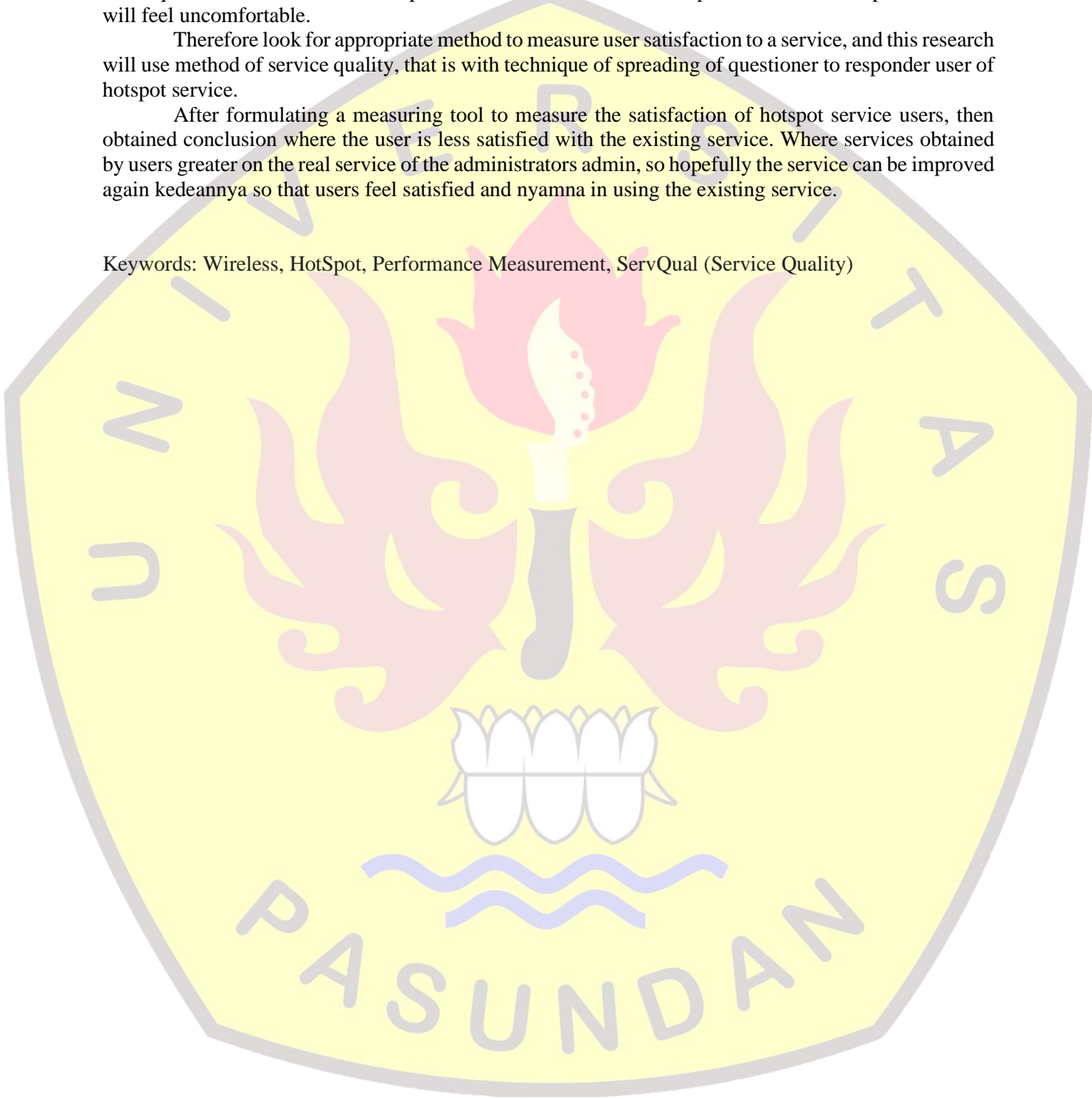
## ABSTRACT

This study aims to determine the level of user satisfaction on student hotspot UNPAS services in the engineering faculty University Pasundan Bandung, 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)



## DAFTAR ISI

|                                                               |      |
|---------------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR BEBAS PLAGIAT .....                                    | ii   |
| ABSTRAK .....                                                 | iii  |
| ABSTRACT .....                                                | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                                          | v    |
| UCAPAN TERIMAKASIH.....                                       | vi   |
| DAFTAR ISI .....                                              | vii  |
| DAFTAR TABEL.....                                             | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                           | xii  |
| DAFTAR DIAGRAM.....                                           | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                          | xiv  |
| DAFTAR ISTILAH .....                                          | xv   |
| DAFTAR SIMBOL.....                                            | xvi  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                       | 1-1  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                      | 1-1  |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                | 1-3  |
| 1.3 Tujuan Tugas Akhir .....                                  | 1-3  |
| 1.4 Lingkup Tugas Akhir .....                                 | 1-3  |
| 1.5 Metodologi Tugas Akhir .....                              | 1-3  |
| 1.6 Sistematika Penulisan Laporan .....                       | 1-4  |
| BAB 2 LANDASAN TEORI .....                                    | 2-1  |
| 2.1 Kepuasan Pengguna Layanan Hotspot .....                   | 2-1  |
| 2.1.1 Kepuasan Pengguna .....                                 | 2-1  |
| 2.1.2 Layanan Hotspot.....                                    | 2-2  |
| 2.1.2.1 Jaringan Wireless LAN (WLAN).....                     | 2-3  |
| 2.2 Pengumpulan dan Pengolahan Data .....                     | 2-5  |
| 2.2.1 Validasi dan Reliabilitas.....                          | 2-5  |
| 2.2.1.1 Pengujian Validitas Menggunakan Aplikasi SPSS.....    | 2-5  |
| 2.2.1.2 Pengujian Reliabilitas Menggunakan Aplikasi SPSS..... | 2-6  |
| 2.3 Metode Service Quality (SERVQUAL).....                    | 2-7  |
| 2.3.1 Pembentukan Kuesioner.....                              | 2-9  |
| 2.3.2 Analisis Uji Metode.....                                | 2-11 |
| 2.3.3 Interpretasi.....                                       | 2-11 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu.....                                 | 2-13 |

|                                                                    |      |
|--------------------------------------------------------------------|------|
| BAB 3 SKEMA PENELITIAN .....                                       | 3-1  |
| 3.1 Kerangka Penelitian .....                                      | 3-1  |
| 3.2 Metode Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Hotspot .....        | 3-3  |
| 3.3 Konsep Pembangunan Kuesioner .....                             | 3-5  |
| 3.4 Analisis Kuesioner Kepuasan Pengguna Layanan Hotspot .....     | 3-9  |
| 3.5 Analisis Data Hasil Kuesioner .....                            | 3-12 |
| 3.6 Analisis Uji Data.....                                         | 3-13 |
| 3.7 Analisis Uji Metode .....                                      | 3-18 |
| BAB 4 PENGUKURAN METODE SERQUAL .....                              | 4-1  |
| 4.1 Analisis Profil Jaringan Layanan Hotspot.....                  | 4-1  |
| 4.4.1 Profil Jaringan Layanan Hotspot UNPAS .....                  | 4-1  |
| 4.4.2 Topologi Jaringan Hotspot UNPAS .....                        | 4-1  |
| 4.4.3 Peta Lokasi Jaringan Hotspot UNPAS .....                     | 4-2  |
| 4.2 Proses Pengumpulan Data .....                                  | 4-4  |
| 4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....                       | 4-7  |
| 4.3.1 Uji Validitas.....                                           | 4-7  |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas .....                                       | 4-9  |
| 4.4 Analisis Data Hasil Kuesioner Dengan Metode SERQUAL .....      | 4-11 |
| 4.4.1 Pengukuran Dengan SERQUAL Di Area Koridor .....              | 4-11 |
| 4.4.1.1 Tangible Di Area Koridor.....                              | 4-11 |
| 4.4.1.2 Reliability Di Area Koridor .....                          | 4-12 |
| 4.4.1.3 Responsiveness Di Area Koridor .....                       | 4-13 |
| 4.4.1.4 Assurance Di Area Koridor .....                            | 4-14 |
| 4.4.1.5 Emphaty Di Area Koridor.....                               | 4-15 |
| 4.4.1.6 Rata – Rata Kenyataan Setiap Variabel Di Area Koridor .... | 4-16 |
| 4.4.2 Pengukuran Dengan SERQUAL Di Area Kantin.....                | 4-17 |
| 4.4.2.1 Tangible Di Area Kantin.....                               | 4-17 |
| 4.4.2.2 Reliability Di Area Kantin .....                           | 4-18 |
| 4.4.2.3 Responsiveness Di Area Kantin.....                         | 4-19 |
| 4.4.2.4 Assurance Di Area Kantin .....                             | 4-20 |
| 4.4.2.5 Emphaty Di Area Kantin.....                                | 4-21 |
| 4.4.2.6 Rata – Rata Kenyataan Setiap Variabel Di Area Kantin.....  | 4-22 |
| 4.4.3 Pengukuran Dengan SERQUAL Di Area Lantai 6.....              | 4-23 |
| 4.4.3.1 Tangible Di Area Lantai 6 .....                            | 4-23 |
| 4.4.3.2 Reliability Di Area Lantai 6.....                          | 4-24 |
| 4.4.3.3 Responsiveness Di Area Lantai 6 .....                      | 4-25 |
| 4.4.3.4 Assurance Di Area Lantai 6.....                            | 4-26 |

|                                                                    |            |
|--------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.4.3.5 Emphaty Di Area Lantai 6 .....                             | 4-27       |
| 4.4.3.6 Rata – Rata Kenyataan Setiap Variabel Di Area Lantai 6 ... | 4-28       |
| 4.4.4 Pengukuran Dengan SERQUAL Di Area Lantai 7.....              | 4-29       |
| 4.4.4.1 Tangible Di Area Lantai 7 .....                            | 4-29       |
| 4.4.4.2 Reliability Di Area Lantai 7.....                          | 4-30       |
| 4.4.4.3 Responsiveness Di Area Lantai 7 .....                      | 4-31       |
| 4.4.4.4 Assurance Di Area Lantai 7.....                            | 4-32       |
| 4.4.4.5 Emphaty Di Area Lantai 7 .....                             | 4-33       |
| 4.4.4.6 Rata – Rata Kenyataan Setiap Variabel Di Area Lantai 7 ... | 4-34       |
| 4.5 Perbandingan Hasil SERQUAL Dari Setiap Area .....              | 4-35       |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                            | <b>5-1</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                               | 5-1        |
| 5.2 Saran .....                                                    | 5-2        |
| 5.2.1 Rekomendasi.....                                             | 5-2        |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

|                                                          |      |
|----------------------------------------------------------|------|
| Tabel 2.1 Lima Determinan .....                          | 2-8  |
| Tabel 2.2 Kuesioner Harapan.....                         | 2-9  |
| Tabel 2.3 Kuesioner Kenyataan .....                      | 2-10 |
| Tabel 2.4 Tabel Pengukuran .....                         | 2-11 |
| Tabel 3.1 Kerangka Penelitian .....                      | 3-1  |
| Tabel 3.2 Aktivitas Analisis.....                        | 3-4  |
| Tabel 3.3 Versi 1 Kuesioner Harapan .....                | 3-5  |
| Tabel 3.4 Versi 1 Kuesioner Kenyataan.....               | 3-6  |
| Tabel 3.5 Versi 2 Kuesioner Harapan .....                | 3-7  |
| Tabel 3.6 Versi 2 Kuesioner Kenyataan.....               | 3-8  |
| Tabel 3.7 Dimensi Yang Digunakan .....                   | 3-9  |
| Tabel 3.8 Kuesioner Harapan.....                         | 3-10 |
| Tabel 3.9 Kuesioner Kenyataan .....                      | 3-11 |
| Tabel 3.10 Data Kuesioner Harapan .....                  | 3-12 |
| Tabel 3.11 Data Kuesioner Kenyataan .....                | 3-12 |
| Tabel 3.12 Daftar r-tabel .....                          | 3-13 |
| Tabel 3.13 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan.....    | 3-14 |
| Tabel 3.14 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kenyataan ..... | 3-15 |
| Tabel 3.15 Reliabilitas Harapan.....                     | 3-16 |
| Tabel 3.16 Reliabilitas Kenyataan.....                   | 3-17 |
| Tabel 3.17 Hasil Uji Reliabilitas .....                  | 3-17 |
| Tabel 3.18 Nilai Bobot Perdimensi .....                  | 3-18 |
| Tabel 3.19 Hasil Servqual Dimensi Tangibles .....        | 3-18 |
| Tabel 3.20 Hasil Servqual Dimensi Reliability.....       | 3-19 |
| Tabel 3.21 Hasil Servqual Dimensi Responsiveness .....   | 3-20 |
| Tabel 3.22 Hasil Servqual Dimensi Assurance.....         | 3-21 |
| Tabel 3.23 Hasil Servqual Dimensi Emphaty .....          | 3-22 |
| Tabel 4.1 Pofil Jaringan Layanan Hotspot .....           | 4-1  |
| Tabel 4.2 Proses Pengumpulan Data 1.....                 | 4-4  |
| Tabel 4.3 Proses Pengumpulan Data 2.....                 | 4-4  |
| Tabel 4.4 Proses Pengumpulan Data 3.....                 | 4-4  |
| Tabel 4.5 Proses Pengumpulan Data 4.....                 | 4-5  |
| Tabel 4.6 Proses Pengumpulan Data 5.....                 | 4-5  |
| Tabel 4.7 Proses Pengumpulan Data 6.....                 | 4-5  |
| Tabel 4.8 Proses Pengumpulan Data 7.....                 | 4-5  |



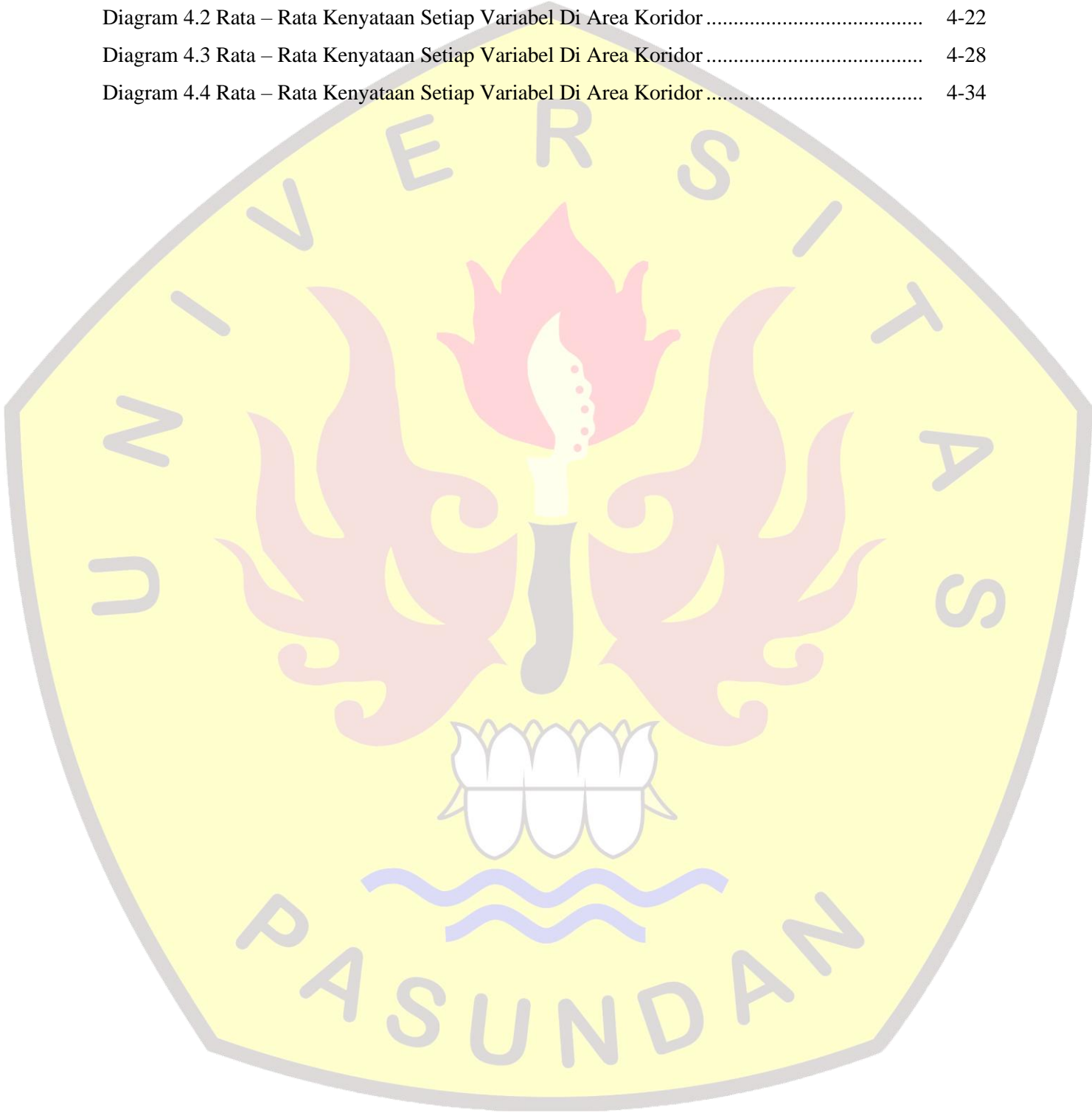
|                                                                        |      |
|------------------------------------------------------------------------|------|
| Tabel 4.9 Proses Pengumpulan Data 8.....                               | 4-6  |
| Tabel 4.10 Proses Pengumpulan Data 9.....                              | 4-6  |
| Tabel 4.11 Uji Validitas Harapan.....                                  | 4-7  |
| Tabel 4.12 Uji Validitas Kenyataan .....                               | 4-8  |
| Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Harapan .....                              | 4-9  |
| Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Kenyataan .....                            | 4-10 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas .....                                | 4-10 |
| Tabel 4.16 Hasil Servqual Dimensi Tangibles Di Area Koridor.....       | 4-11 |
| Tabel 4.17 Hasil Servqual Dimensi Reliability Di Area Koridor .....    | 4-12 |
| Tabel 4.18 Hasil Servqual Dimensi Responsiveness Di Area Koridor ..... | 4-13 |
| Tabel 4.19 Hasil Servqual Dimensi Assurance Di Area Koridor.....       | 4-14 |
| Tabel 4.20 Hasil Servqual Dimensi Emphaty Di Area Koridor.....         | 4-15 |
| Tabel 4.21 Tabel Perhitungan Diagram Area Koridor .....                | 4-16 |
| Tabel 4.22 Hasil Servqual Dimensi Tangibles Di Area Kantin .....       | 4-17 |
| Tabel 4.23 Hasil Servqual Dimensi Reliability Di Area Kantin .....     | 4-18 |
| Tabel 4.24 Hasil Servqual Dimensi Responsiveness Di Area Kantin.....   | 4-19 |
| Tabel 4.25 Hasil Servqual Dimensi Assurance Di Area Kantin .....       | 4-20 |
| Tabel 4.26 Hasil Servqual Dimensi Emphaty Di Area Kantin.....          | 4-21 |
| Tabel 4.27 Tabel Perhitungan Diagram Area Kantin.....                  | 4-22 |
| Tabel 4.28 Hasil Servqual Dimensi Tangibles Di Area Lantai 6.....      | 4-23 |
| Tabel 4.29 Hasil Servqual Dimensi Reliability Di Area Lantai 6.....    | 4-24 |
| Tabel 4.30 Hasil Servqual Dimensi Responsiveness Di Area Lantai 6..... | 4-25 |
| Tabel 4.31 Hasil Servqual Dimensi Assurance Di Area Lantai 6.....      | 4-26 |
| Tabel 4.32 Hasil Servqual Dimensi Emphaty Di Area Lantai 6 .....       | 4-27 |
| Tabel 4.33 Tabel Perhitungan Diagram Area Lantai 6.....                | 4-28 |
| Tabel 4.34 Hasil Servqual Dimensi Tangibles Di Area Lantai 7 .....     | 4-29 |
| Tabel 4.35 Hasil Servqual Dimensi Reliability Di Area Lantai 7.....    | 4-30 |
| Tabel 4.36 Hasil Servqual Dimensi Responsiveness Di Area Lantai 7..... | 4-31 |
| Tabel 4.37 Hasil Servqual Dimensi Assurance Di Area Lantai 7 .....     | 4-32 |
| Tabel 4.38 Hasil Servqual Dimensi Emphaty Di Area Lantai 7 .....       | 4-33 |
| Tabel 4.39 Tabel Perhitungan Diagram Area Lantai 7.....                | 4-34 |
| Tabel 4.40 Perbandingan Hasil Serqual Dari Setiap Area .....           | 4-35 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                      |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Gambar 2.1 AP Yang diakses pada sebuah area hotspot .....                            | 2-3  |
| Gambar 2.2 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Tangible .....                         | 2-12 |
| Gambar 3.1 Metode Analisis.....                                                      | 3-3  |
| Gambar 3.2 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Tangible .....                         | 3-18 |
| Gambar 3.3 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Reliability.....                       | 3-19 |
| Gambar 3.4 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Responsiveness .....                   | 3-20 |
| Gambar 3.5 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Assurance.....                         | 3-21 |
| Gambar 3.6 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Emphaty .....                          | 3-22 |
| Gambar 4.1 Topologi Jaringan Hotspot UNPAS.....                                      | 4-1  |
| Gambar 4.2 Peta Lokasi Koridor.....                                                  | 4-2  |
| Gambar 4.3 Peta Lokasi Lantai 6.....                                                 | 4-2  |
| Gambar 4.4 Peta Lokasi Kantin .....                                                  | 4-3  |
| Gambar 4.5 Peta Lokasi Lantai 7.....                                                 | 4-3  |
| Gambar 4.6 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Tangible Di Area Koridor .....         | 4-11 |
| Gambar 4.7 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Reliability Di Area Koridor .....      | 4-12 |
| Gambar 4.8 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Responsiveness Di Area Koridor.....    | 4-13 |
| Gambar 4.9 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Assurance Di Area Koridor.....         | 4-14 |
| Gambar 4.10 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Emphaty Di Area Koridor.....          | 4-15 |
| Gambar 4.11 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Tangible Di Area Kantin.....          | 4-17 |
| Gambar 4.12 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Reliability Di Area Kantin .....      | 4-18 |
| Gambar 4.13 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Responsiveness Di Area Kantin.....    | 4-19 |
| Gambar 4.14 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Assurance Di Area Kantin .....        | 4-20 |
| Gambar 4.15 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Emphaty Di Area Kantin.....           | 4-21 |
| Gambar 4.16 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Tangible Di Area Lantai 6.....        | 4-23 |
| Gambar 4.17 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Reliability Di Area Lantai 6.....     | 4-24 |
| Gambar 4.18 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Responsiveness Di Area Lantai 6 ..... | 4-25 |
| Gambar 4.19 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Assurance Di Area Lantai 6.....       | 4-26 |
| Gambar 4.20 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Emphaty Di Area Lantai 6 .....        | 4-27 |
| Gambar 4.21 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Tangible Di Area Lantai 7.....        | 4-29 |
| Gambar 4.22 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Reliability Di Area Lantai 7.....     | 4-30 |
| Gambar 4.23 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Responsiveness Di Area Lantai 7 ..... | 4-31 |
| Gambar 4.24 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Assurance Di Area Lantai 7 .....      | 4-32 |
| Gambar 4.25 Nilai Rata-rata Kenyataan Variabel Emphaty Di Area Lantai 7 .....        | 4-33 |

## DAFTAR DIAGRAM

|                                                                         |      |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| Diagram 3.1 Rata – rata Kenyataan Setiap Variabel.....                  | 3-23 |
| Diagram 4.1 Rata – Rata Kenyataan Setiap Variabel Di Area Koridor ..... | 4-16 |
| Diagram 4.2 Rata – Rata Kenyataan Setiap Variabel Di Area Koridor ..... | 4-22 |
| Diagram 4.3 Rata – Rata Kenyataan Setiap Variabel Di Area Koridor ..... | 4-28 |
| Diagram 4.4 Rata – Rata Kenyataan Setiap Variabel Di Area Koridor ..... | 4-34 |



**DAFTAR LAMPIRAN**

Kuesioner Harapan..... A-1  
Kuesioner Kenyataan ..... A-5  
Data Responden Harapan..... B-1  
Data Responden Kenyataan ..... B-3





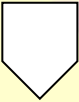
## DAFTAR ISTILAH

| No | Nama Istilah | Deskripsi                                                                                                             |
|----|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Hotspot      | Sebuah area yang menyediakan koneksi jaringan dengan gadget yang dilengkapi teknologi wireless fidelity (WIFI)        |
| 2  | AP           | AP (Access Point) sebuah perangkat untuk menghubungkan alat-alat dalam suatu jaringan, dari dan ke jaringan wireless. |
| 3  | Servqual     | Service Quality: Metode Kuesiner yang digunakan dalam tugas akhir ini                                                 |
| 4  | SPSS         | Alat bantu dalam menghitung/mengukur sebuah kuesioner                                                                 |





## DAFTAR SIMBOL

### Simbol Kerangka Tugas Akhir

| No | Lambang                                                                           | Deskripsi                                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  |  | Lambang berikut berisi dimensi-dimensi yang dimiliki oleh langkah penelitian tugas akhir              |
| 2  |  | Lambang berikut berfungsi sebagai penghubung atau keterkaitan yang dimiliki setiap dimensi.           |
| 3  |  | Lambang berikut berfungsi sebagai penghubung antara perpotongan dalam langkah pengerjaan tugas akhir. |

### Simbol Skema Analisis

| No | Lambang                                                                             | Deskripsi                                                                                   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  |   | Lambang berikut berisi Input dan Output dari skema analisis                                 |
| 2  |  | Lambang berikut berfungsi sebagai penghubung atau keterkaitan yang dimiliki setiap dimensi. |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, dan metodologi tugas akhir.

### **1.1 Latar Belakang**

Universitas Pasundan Bandung (UNPAS) berdiri sejak tanggal 14 November 1960. UNPAS telah tumbuh dan berkembang menjadi sebuah Universitas terkemuka dan menjadi kebanggaan masyarakat, terbukti dari jumlah mahasiswa yang saat ini terbesar dilingkungan Kopertis Wilayah IV.

Mahasiswa UNPAS bukan saja berasal dari 33 Provinsi yang ada di Indonesia tetapi juga dari mahasiswa asing negara-negara sahabat, seperti Thailand, Singapura, Somalia, Hungaria, Polandia, Taiwan, Turki, Korea Selatan, Malaysia, Kanada, Timor Leste, Uzbekistan, Jerman, Jepang, China, Tajikistan, Estonia, Yunani, Spanyol, Lithuania, Australia dan Kirgistan. Sampai saat ini Universitas Pasundan memiliki 7 Fakultas, 25 Program Studi S1, 7 Program Studi Pascasarjana (S2) dan 3 Program Doktor (S3).

Universitas Pasundan atau dikenal dengan Unpas adalah sebuah universitas swasta di Bandung, Indonesia, yang memiliki Kampus di lima lokasi, yaitu di Jalan Lengkong Besar No. 68 (Kampus I), Jalan Tamansari No. 6-8 (Kampus II), Jalan Wartawan IV No. 22 (Kampus III), Jalan Dr. Setiabudhi No. 193 (Kampus IV), dan Jalan Sumatera No. 41 (Kampus V).

Sejak berdiri sampai dengan saat ini di lingkungan fakultas Teknik Universitas Pasundan mempunyai Fakultas dan Jurusan/Program Studi/Program Kekhususan sebagai berikut:

- a. Fakultas Hukum, dengan Program Studi Ilmu Hukum terdiri dari Program Kekhususan Kepentingan Individu dan Masyarakat, Penegakan Hukum Pidana, Kebijakan Hukum dan Politik, Hukum Ekonomi Internasional.
- b. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terdiri atas Program Studi Administrasi Negara, Kesejahteraan Sosial, Ilmu Hubungan Internasional, Administrasi Niaga, dan Ilmu Komunikasi.
- c. Fakultas Teknik, terdiri atas Program Studi Teknik Industri, Teknologi Pangan, Teknik Mesin, Teknik Informatika, Teknik Lingkungan, dan Teknik Planologi,
- d. Fakultas Ekonomi, terdiri atas Program Studi Manajemen, Akuntansi dan Ilmu Ekonomi.
- e. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, terdiri atas Program Studi Pendidikan Pancasila & Kewarganegaraan, Pendidikan Ekonomi Akuntansi, Pendidikan Bahasa, Sastra Indonesia dan Daerah, Pendidikan Matematika, Pendidikan Biologi, dan Pendidikan Guru Sekolah Dasar S1.
- f. Fakultas Ilmu Seni dan Sastra, terdiri atas Program Studi Sastra Inggris (Akreditasi B), Desain Komunikasi Visual, Fotografi dan Film, Seni Musik, status Akreditasi sesuai tingkat kualitas

pengelolaannya yang dievaluasi oleh BAN-PT.masih banyak di pertanyakan oleh kalangan masyarakat&pemerhati lingkungan,budaya dan seni,ada di jawa barat khususnya jurusan Seni Musik unpas itu sendiri

- g. Program Magister dan Doktor (S2 dan S3), terdiri atas Program Magister Teknik dan Manajemen Industri, Magister Teknologi Industri Pangan, Magister Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, Magister Ilmu Hukum, Magister Manajemen Magister Pendidikan Matematika, Doktor Ilmu Manajemen, Doktor Ilmu Sosial dan Doktor Ilmu Hukum

Dengan meningkatnya kebutuhan mahasiswa akan komunikasi informasi dan semakin tingginya aktifitas mobilitas saat ini menuntut adanya komunikasi jaringan nirkabel atau yang lebih populer disebut dengan *hotspot* yang dapat menghasilkan semua kebutuhan manusia saat ini baik di dalam ruangan (*indoor*) maupun di luar ruangan (*Outdoor*).

*Hotspot* (Wi-Fi) adalah satu bentuk pemanfaatan teknologi WLAN pada lokasi-lokasi publik seperti taman, perpustakaan, restoran, bandara dan universitas. Pengguna *hotspot* haruslah merasakan kenyamanan dan kepuasan saat menggunakan layanan *hotspot* tersebut, agar pengguna tetap merasa nyaman dan puas, maka layanan *hotspot* tersebut harus dijaga tingkat kualitasnya agar tujuan pengguna layanan tersebut dapat terpenuhi.

Oleh karena itu pemasangan *Hotspot* (Wi-Fi) dilingkungan kampus Unpas khususnya Fakultas Teknik Universitas Pasundan haruslah sesuai dengan ISO 9001:2008 karena ISO 9001:2008 merupakan sebuah standar internasional untuk sistem manajemen Mutu / kualitas.ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan – persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan – persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa). ISO 9001:2008 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas. Namun, bagaimanapun juga diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas internasional, akan berkualitas baik (standar) dan dapat di terima oleh pasar tentunya. Apalagi Universitas Pasundan Sudah menerapkan penggunaan ISO 9001:2008 sehingga setiap layanan yang ada harus dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pelanggan khususnya mahasiswa.

Untuk mengetahui apakah layanan *hotspot* UNPAS di lingkungan fakultas Teknik Universitas Pasundan ini sudah dapat memberi kenyamanan dan kepuasan atau belum, maka penulis akan melakukan pengukuran terhadap kepuasan pengguna layanan *hotspot* UNPAS di lingkungan fakultas Teknik Universitas Pasundan, sehingga apa bila layanan tersebut belum bisa memberi kenyamanan dan kepuasan kepada pengguna, maka pihak kampus dapat meningkatkan kualitas layanan *hotspot* tersebut.



## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka permasalahan yang ada pada tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana cara mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan hotspot UNPAS di lingkungan fakultas Teknik Universitas Pasundan.
2. Bagaimana cara mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan hotspot UNPAS di lingkungan fakultas Teknik Universitas Pasundan.

## 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan tugas akhir ini adalah :

1. Merumuskan alat ukur kepuasan pengguna layanan hotspot UNPAS di lingkungan fakultas Teknik Universitas Pasundan.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan hotspot UNPAS di lingkungan fakultas Teknik Universitas Pasundan.

## 1.4 Lingkup Tugas Akhir

Penyelesaian tugas akhir ini dibatasi sebagai berikut:

1. Kasus yang dijadikan penelitian adalah pengukuran kepuasan penggunaan layanan hotspot UNPAS di lingkungan fakultas Teknik Universitas Pasundan.
2. Kasus dibatasi hanya pada hotspot UNPAS di lingkungan fakultas Teknik Universitas Pasundan.

## 1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metodologi yang dilakukan terdiri dari beberapa tahap, yaitu:

### a) Studi Literatur

Metode Studi Literatur ini digunakan penulis untuk memperoleh teori – teori dasar sebagai sumber acuan dalam penulisan laporan Tugas Akhir, Informasi dan Pustaka yang berkaitan dengan masalah ini diperoleh dari

1. Buku –buku cetak dan tulisan berupa skripsi dan jurnal yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, dan Statistik Deskriptif.
2. Dari internet dapat diambil dari data sheet, diskusi dan lain – lain.
3. Sumber informasi lain seperti penjelasan dari dosen pembimbing dan informasi dari rekan mahasiswa.
4. Mempelajari dan memahami metode Service Quality (SERQUAL)

### b) Menentukan Metode Penelitian

Metode kepuasan pelanggan yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan hotspot UNPAS di lingkungan fakultas Teknik Universitas Pasundan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*.

c) Menentukan sampel populasi

Menentukan sampel populasi merupakan teknik pengambilan sampel dalam penelitian.

d) Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara survey dan membagikan kuisisioner kepada pengguna untuk kebutuhan pengolahan data dalam pengukuran kinerja layanan.

e) Pengolahan Data

Pengolahan data berisikan pengolahan data – data yang telah diperoleh dari survey dan kuisisioner yang telah dibagikan sebelumnya.

f) Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran yaitu menyimpulkan dan memberikn saran segala sesuatu yang didapat dari tugas akhir.

## 1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika Penulisan Laporan ini terdiri dari bab – bab yang memuat beberapa sub bab – bab untuk memudahkan pembacaan dan pemahaman maka penulisan laporan ini terdiri atas 5 bab dan secara garis besar dapat di uraikan sebagai berikut :

### **Bab 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir.

### **Bab 2 : LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas mengenai landasan teori berisi hasil dari studi literatur yang berhubungan dengan pengukuran kinerja layanan *hotspot* yang diperoleh dari hasil kajian serta tinjauan dari buku –buku referensi yang berhubungan dengan topik tugas akhir.

### **Bab 3 : PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS**

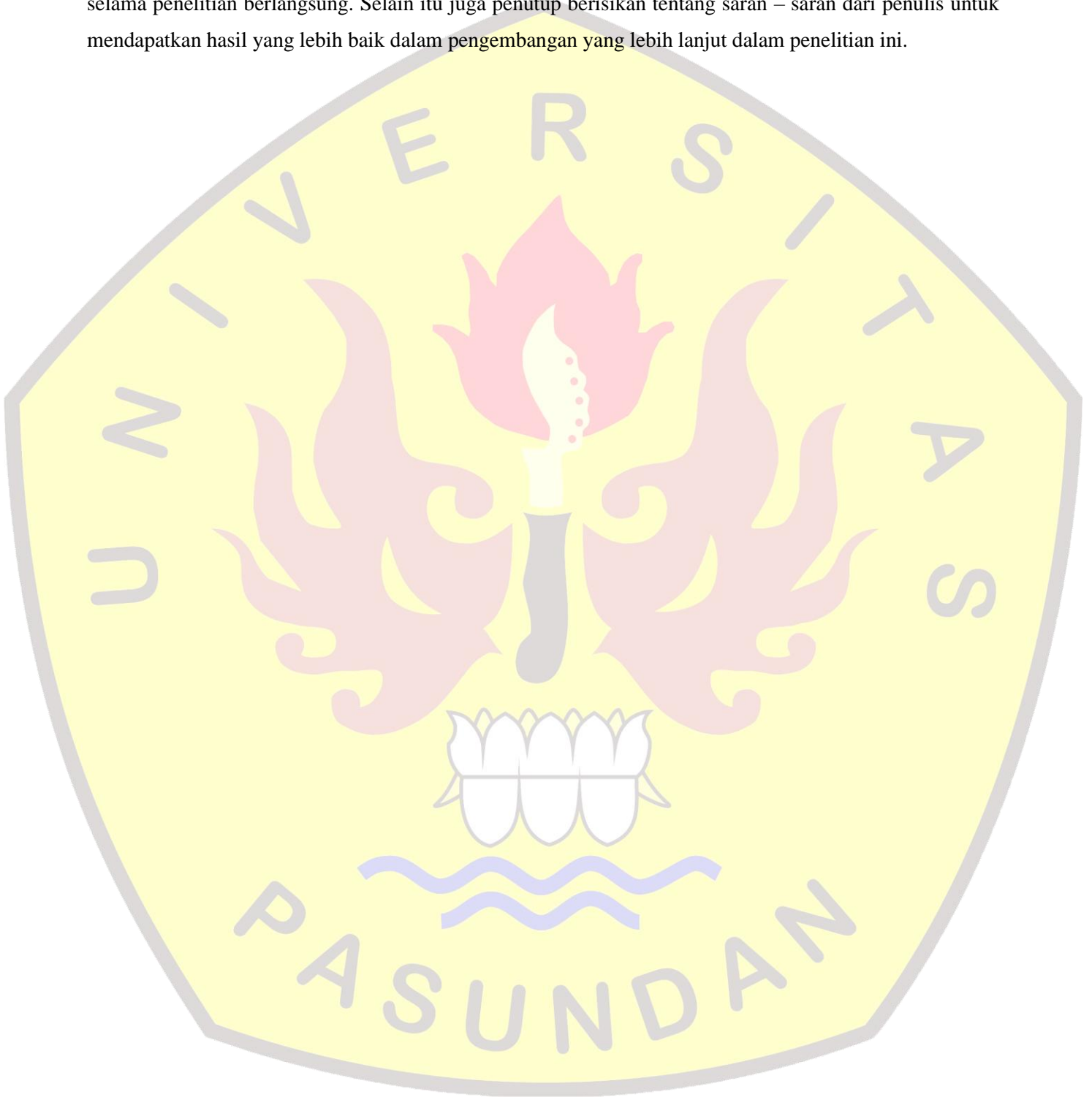
Bab ini membahas mengenai pengumpulan data dan analisis topik tugas akhir, berisikan metode pengumpulan data dengan kuisisioner *servqual*, data yang diperoleh kemudian dianalisis dan digunakan sebagai acuan dalam penyelesaian masalah yang membahas topik tugas akhir.

### **Bab 4 : PENGOLAHAN DATA DAN HASIL**

Bab ini membahas mengenai pengolahan data dari penelitian tugas akhir dari kuisisioner yang telah dibagikan kepada responden dan melakukan perhitungan atau pengukuran dengan menggunakan metode *servqual* dan aplikasi SPSS.

## **Bab 5 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan perhitungan dan pengambilan data selama penelitian berlangsung. Selain itu juga penutup berisikan tentang saran – saran dari penulis untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dalam pengembangan yang lebih lanjut dalam penelitian ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- [GIB09] Gibson. Chris, "Using SERVQUAL to assess the customer satisfaction level of the Oregon HIDTA ISC analitic unit", Portland State University, 2009.
- [HIJ16] Hijriani. Nurul, HUBUNGAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PELANGGAN INDIHOME, 2016
- [IGI08] Igif G. Prihanto, Hendrik H. S., "Kajian Penyediaan layanan hotspot di kantor lapan pusat untuk mendukung pengembangan e-government", Jurnal analisis dan informasi kedirgantaraan, Jilid 5, Volume 1, 2008.
- [PAR88] Parasuraman. A, Leonard L. Berry, Valare A. Ze Thamil, "SERVQUAL: A Skala Beberapa-Item untuk Mengukur Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan", Volume 64, Nomor 1, 1988.
- [PRA14] Pratama. Pearl, analisis kinerja jaringan wireless LAN menggunakan metode QOS dan RMA pada PT Pertamina EP UBEP RAMBA (PERSERO), 2014.
- [YUN14] Yuniar Sri Suci, Sugih Arijanto, Gita Permata Liansari, "Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa pengiriman paket berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) di PT.X", Volume 2, Nomor 2, 2014.
- [SUG17a] Prof. Dr. Sugiyono, "Statistika untuk penelitian", Jilid 28, 2017
- [SUG17b] Prof. Dr. "Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", Jilid 25, 2017
- [SUM13] Dr. Sumadi,M.Pd, "Analisis Angket", tersedia : 4 juni 2016, <https://askaep13.files.wordpress.com/2013/06/askaep13-analisis-kuisisioner.pdf>, 2013
- [DAR18] Daryantoro, Nofa Arif "PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI HOTSPOT MAHASISWA DI TEKNIK INFORMATIKA UNIVERSITAS PASUNDAN", 2018