

**ANALISIS DATA PENGGUNA JASA PROVIDER INTERNET *WIFI*  
TERHADAP MASYARAKAT MENGGUNAKAN  
METODE *SERVQUAL***



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**NUR FAJAR SHIDIQ**

**12180519**

**Program Studi Informatika**

**Fakultas Teknologi Informasi**

**Universitas Nusa Mandiri**

**Jakarta**

**2023**

## PERESEMBAHAN

*Ketika aku tahu, aku semakin tahu kalau aku tidak tahu apa-apa  
(Imam Safe'i)*

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak H. Rudi Hidayat dan Ibu Vinadia tercinta yang telah membesarkan aku dan selalu membimbing, mendukung, memotivasi, memberi apa yang terbaik bagiku serta selalu mendoakan aku untuk meraih kesuksesanku.
2. Adikku (Susan Divia Qirana dan Aqqilla Faridza Moretz) yang telah menjadi curahan hatiku, yang telah memberiku semangat, aku selalu sayang kalian.
3. Serta sahabat dan teman seperjuangan yang telah berbagi pengamalan dan waktunya.

*Tanpa mereka,  
aku dan karya ini tak akan pernah ada*

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nur Fajar Shidiq  
NIM : 12180519  
Program Studi : Program Studi Informatika  
Fakultas : Fakultas Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Nusamandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis Data Pengguna Jasa Provider Internet Wifi Terhadap Masyarakat Menggunakan Metode  *SERVQUAL*”**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Nama Institusi dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 5 Januari 2024  
Yang menyatakan:



## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

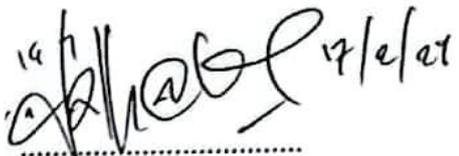
Nama : Nur Fajar Shidiq  
NIM : 12180519  
Program Studi : Informatika  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Jenjang : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : ANALISIS DATA PENGGUNA JASA PROVIDER INTERNET WIFI TERHADAP MASYARAKAT MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Telah dipertahankan pada periode 2023-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 19 Januari 2024

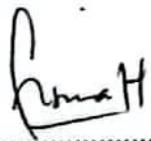
### PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Titin Prihatin, M.Kom.

  
.....

### DEWAN PENGUJI

Penguji I : Frisma Handayanna, M.Kom.

  
.....

Penguji II : Hani Harafani, M.Kom.

  
.....

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“ANALISIS DATA PENGGUNA JASA PROVIDER INTERNET WIFI TERHADAP MASYARAKAT MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

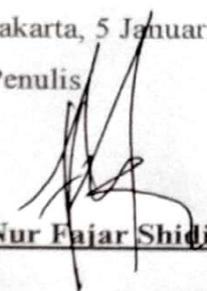
1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Titin Prihatin M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
7. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
8. Rekan-rekan mahasiswa kelas TI-8A

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 5 Januari 2024

Penulis

  
Nur Fajar Shidiq

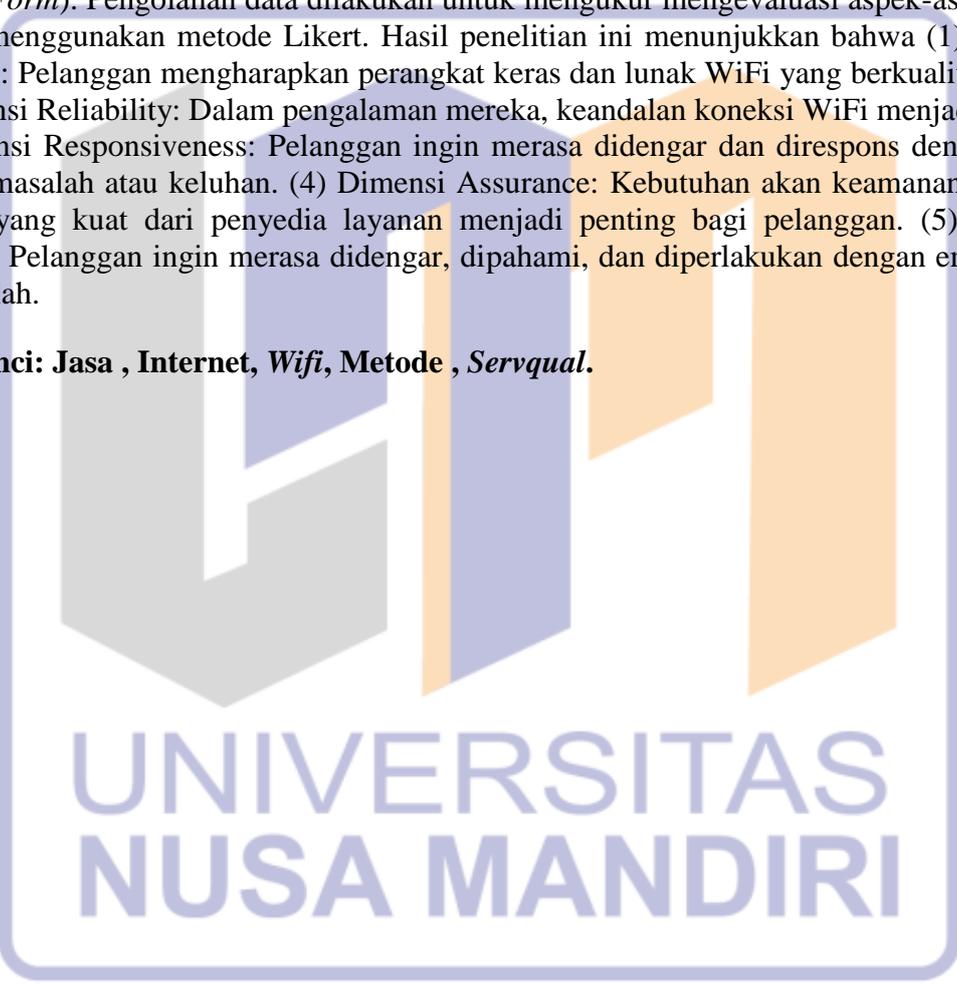


## ABSTRAK

**Nur Fajar Shidiq (12180519), Analisis Data Pengguna Jasa Provider Internet Wifi Terhadap Masyarakat Menggunakan Metode *Servqual***

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan jasa provider internet wifi dikalangan masyarakat serta menganalisis kepuasan pengguna dengan metode yang akan digunakan yaitu *servqual* dengan aspek (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy). Proses pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *Non-probability Sampling*, khususnya dengan teknik *Sampling purposive*. Jumlah sampel sebanyak 100 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan survei dalam bentuk kuesioner menggunakan platform (*Google Form*). Pengolahan data dilakukan untuk mengukur mengevaluasi aspek-aspek Mutu kualitas menggunakan metode Likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Dimensi Tangibles: Pelanggan mengharapkan perangkat keras dan lunak WiFi yang berkualitas tinggi. (2) Dimensi Reliability: Dalam pengalaman mereka, keandalan koneksi WiFi menjadi krusial. (3) Dimensi Responsiveness: Pelanggan ingin merasa didengar dan direspons dengan cepat saat ada masalah atau keluhan. (4) Dimensi Assurance: Kebutuhan akan keamanan data dan jaminan yang kuat dari penyedia layanan menjadi penting bagi pelanggan. (5) Dimensi Empathy: Pelanggan ingin merasa didengar, dipahami, dan diperlakukan dengan empati saat ada masalah.

**Kata Kunci:** Jasa , Internet, Wifi, Metode , *Servqual*.



UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## **ABSTRACT**

**Nur Fajar Shidiq (12180519), Analysis of Data from Wifi Internet Provider Service Users to the Community Using the Servqual Method**

*This research aims to analyze the use of wifi internet provider services among the public and analyze user satisfaction with the method that will be used, namely servqual with aspects (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy). The sampling process was carried out using the non-probability sampling method, especially the purposive sampling technique. The number of samples is 100 samples. Data collection was carried out by survey in the form of a questionnaire using a platform (Google Form). Data processing is carried out to measure and evaluate quality aspects using the Likert method. The results of this research show that (1) Tangibles Dimension: Customers expect high quality WiFi hardware and software. (2) Reliability Dimension: In their experience, the reliability of the WiFi connection is crucial. (3) Responsiveness Dimension: Customers want to feel heard and responded quickly when there are problems or complaints. (4) Assurance Dimension: The need for data security and strong guarantees from service providers becomes important for customers. (5) Empathy Dimension: Customers want to feel heard, understood and treated with empathy when there is a problem.*

**Keywords: Services, Internet, Wifi, Servqual , Method.**



UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. N. & Eddy Indrayana and P. I. Ciptayani, "Pemasangan Jaringan Wifi Dan Sosialisasi Penggunaan Internet Sehat Pada Kantor Desa Cau Belayu ," *Pemasangan Jar. Wifi Dan Sos. Pengguna. Internet Sehat Pada Kant. Desa Cau Belayu, KABUPATEN TABANAN, PROVINSI BALI*, pp. 1–8, 2017, [Online]. Available: <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/BP/article/view/554/464>
- [2] S. S. Mukrimaa *et al.*, "Analisis Struktur Kovarian Indikator Terkait Kesehatan pada Lansia yang Tinggal di Rumah dengan Fokus pada Persepsi Kesehatan Subyektif" *J. Penelit. Pendidik. Guru Sekol. Dasar*, vol. 6, no. August, p. 128, 2016.
- [3] T. K. Lamongan, "INFORMASI BERBASIS WIRELESS TERHADAP NIAT PENGGUNA INTERNET ( Studi pada Pengguna Akses Indonesia Wifi ( wifi . id ) PT . Telekomunikasi Indonesia ," vol. 27, no. 1, pp. 1–9, 2015.
- [4] H. ramadhan and D. muladi, "Perancangan jaringan hotspot Menggunakan mikrotik router," pp. 1–6, 2015.
- [5] B. Sinuraya and H. B. P. Tarigan, "Sistem Monitoring Jaringan Wifi Menggunakan," *Jurnalnya.Stmikneuman.Ac.Id*, 2016.
- [6] Rusito, *Teknologi Internet, Dasar Internet, Internet of Things (IOT) dan Bahasa HTML*, vol. 53, no. 9. 2021.
- [7] A. P. I. Pratama Eka, *Handbook Jaringan Komputer teori dan praktik berbasiskan open source*. Bandung: Informatika Bnadung, 2014.
- [8] K. Pendidikan, D. Teknologi Badan Penelitian, D. Pengembangan, D. Perbukuan, and P. Kurikulum, *INFORMATIKA Maresha Caroline Wijanto, dkk. SMP Kelas VII*.
- [9] G. dwi Hartono, *WiFi (Wireless LAN)*. Bandung: Informatika Bnadung, 2009.
- [10] W. Sulistiyowati, *BUKU AJAR KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*. Sidoarjo, JAWA TIMUR: UMSIDA PRESS, 2008.
- [11] T. Chandra, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*, no. Mi. 2020.
- [12] N. F. Amin, S. Garancang, K. Abunawas, M. Makassar, I. Negeri, and A. Makassar, "KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN," vol. 14, no. 1, pp. 15–31, 2023.
- [13] M. B. U. B. Arifin and Aunillah, *Buku Ajar Statistik Pendidikan*, vol. 8, no. 1. 2021.
- [14] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, "( Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru )," *J. Teknol. dan Open Source*, vol. 3, no. 3, pp. 131–143, 2020.
- [15] M. Salma, W. Dewi, S. Nabila, S. G. Hilaly, F. I. Komputer, and K. Layanan, "Analisis

- Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 198–207, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.33365/jtsi.v4i2.2635>
- [16] S. Gunawan, “Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka),” *MDP Student Conf.*, vol. 1, no. 1, pp. 526–537, 2022.
- [17] D. S. Irawati and D. Pibriana, “Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 251–264, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1382.
- [18] Z. Rahmiati, I. G. P. S. Wijaya, and B. Irmawati, “Sistem Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar pada PSTI Unram dengan Menggunakan Metode Service Quality,” *J. Teknol. Informasi, Komputer, dan Apl. (JTika)*, vol. 1, no. 1, pp. 31–40, 2019, doi: 10.29303/jtika.v1i1.17.

