

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA HOTSPOT (WIFI)
(Studi Kasus Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Surakarta Tahun 2014)**



NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan
Bisnis Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

MUHAMMAD ADI SAPUTRO

B100120384

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA *HOTSPOT (WIFI)*, (Studi Kasus Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2014)**

**MUHAMMAD ADI SAPUTRO
B100120384
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Abstraksi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna hotspot pada mahasiswa di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penelitian ini menggunakan metode survei. Data yang didapat berasal dari pengamatan langsung, wawancara dan pengisian kuesioner oleh responden. Responden merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang menggunakan layanan *hotspot (wifi)*. Data dan informasi yang ada kemudian diproses, diolah, dan dianalisa dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Teknik analisa data menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi, uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Selain itu digunakan juga metode autokorelasi. Uji hipotesis yang dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, dan R^2 . Dari hasil olah data dan analisa yang telah dilakukan, didapat hasil bahwa variabel X_1 (cakupan sinyal *hotspot (wifi)*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Variabel X_2 (kemudahan akses *hotspot (wifi)*) juga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Variabel X_3 (kecepatan akses *hotspot (wifi)*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Variabel X_4 (kenyamanan tempat akses *hotspot (wifi)*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Variabel X_3 (kecepatan akses) menjadi variabel yang paling dominan dan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil uji F didapatkan hasil bahwa keempat variabel independen memiliki pengaruh secara bersama-sama (serempak) terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)*.

Kata kunci: *hotspot, wifi, sinyal, kemudahan, kecepatan, kenyamanan, kepuasan.*

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca naskah publikasi dengan judul:
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA *HOTSPOT (WIFI)*, (Studi Kasus Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2014)**

Yang ditulis oleh :

NAMA : MUHAMMAD ADI SAPUTRO

NIM : B100120384

Penandatanganan berpendapat bahwa naskah publikasi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, Desember 2014

Pembimbing Utama



(Drs. Sujadi, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, M.Si)

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu fasilitas yang sangat penting untuk disediakan oleh lembaga pendidikan di era modern dan global ini adalah akses internet. Akses internet sangat penting artinya bagi mahasiswa, sebab internet ibarat seperti jendela, dari jendela itulah mahasiswa dapat melihat seperti apa majunya ilmu pengetahuan di luar sana. Mahasiswa dapat mencari referensi tentang studi mata kuliah yang saat ini sedang dijalaninya. Referensi itu akan sangat bermanfaat bagi mahasiswa untuk menambah tingkat kedalaman dari ilmu yang didapatnya dari dosen serta dari buku-buku pendamping yang sudah ada.

Akses internet bisa dilakukan melalui apa saja dan di mana saja. Jika dulu internet hanya bisa diakses lewat komputer saja, maka saat ini akses internet sudah bisa dilakukan dengan berbagai perangkat seperti laptop, netbook, tablet, PDA, dan smartphone. Harga perangkat-perangkat tersebut juga semakin murah dan terjangkau bagi mayoritas masyarakat Indonesia dengan tersedianya berbagai pilihan merek dan fitur yang bisa dipilih. Semuanya disertai dengan kelebihan dan kekurangannya masing-masing.

Salah satu lembaga pendidikan yang sudah lama menyediakan akses internet bagi peserta didiknya adalah Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS). UMS sadar dan tanggap dalam merespon pentingnya keberadaan akses internet bagi mahasiswanya. Oleh sebab itu UMS menyediakan fasilitas internet gratis bagi mahasiswa di banyak lokasi di lingkungan kampus. Selain koneksi internet via kabel (LAN), UMS juga menyediakan akses internet melalui jaringan *hotspot (wifi)*. Jaringan *hotspot (wifi)* ini meliputi suatu area tertentu di mana mahasiswa bisa mengakses internet via *wireless* (tanpa kabel) yakni melalui perangkat laptop dan netbook. Karena UMS telah lama mengadakan fasilitas ini kepada mahasiswa, maka peneliti ingin mengetahui sejauh mana respon, tanggapan, dan penilaian kepuasan mereka terhadap

layanan *hotspot (wifi)* yang ada saat ini khususnya di dalam lingkup Fakultas Ekonomi dan Bisnis tempat peneliti melakukan studi. Dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasi ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *hotspot (wifi)* yaitu: cakupan sinyal, kemudahan akses, kecepatan akses, dan kenyamanan tempat terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)* di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh cakupan sinyal *hotspot (wifi)* terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)* di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan akses internet terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)* di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kecepatan akses internet terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)* di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan akses tempat terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)* di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS.
- e. Untuk mengetahui apakah cakupan sinyal *hotspot (wifi)*, kemudahan akses *hotspot (wifi)*, kecepatan akses *hotspot (wifi)*, dan kenyamanan tempat akses *hotspot (wifi)* berpengaruh secara bersama-sama/serempak terhadap tingkat kepuasan penggunanya.
- f. Untuk mengetahui faktor apakah yang paling berpengaruh/dominan terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)* di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Jasa

Salah satu yang membedakan produk barang dengan jasa adalah wujudnya. Akan tetapi saat ini muncul kebingungan karena seringkali pembelian jasa akan disertai dengan barang dan pembelian barang disertai dengan jasa. Menurut Musanto (2004: 124

2.2 Karakteristik Jasa

Secara karakteristik, jasa dan barang sangat berbeda. Menurut Philip Kotler dalam Supranto (1997: 227), jasa memiliki 4 karakteristik yaitu:

a. *Intangible* (tidak berwujud)

Suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

c. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi di mana jasa tersebut diberikan.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

2.3 Kualitas Jasa

Menurut Philip Kotler dalam Supranto (1997: 231) ada lima determinan kualitas jasa yaitu:

a. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

b. Keresponsifan (*responsiveness*)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan ketanggapan.

c. Keyakinan (*confidence*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.

d. Empati (*emphaty*)

Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

e. Berwujud (*tangible*)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian dilakukan dengan melakukan survei yaitu dengan mengambil sampel dari populasi pengguna *hotspot* (wifi) yang bertempat di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS untuk kemudian menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Selain itu peneliti juga melakukan pengamatan secara langsung, wawancara, dan mengumpulkan data-data pendukung lainnya yang diperlukan dalam penelitian.

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

a. Populasi

Dalam penelitian ini populasinya adalah mahasiswa yang menggunakan fasilitas *hotspot* (wifi) di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS.

b. Sampel

Dalam penelitian ini yang akan diambil sampelnya adalah mahasiswa pengguna *hotspot (wifi)* di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS.

c. Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik probability sampling dimana teknik ini memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel. Selanjutnya peneliti menggunakan metode sampel random sederhana (*simple random sampling*). Metode sampling mengambil sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada suatu populasi. Metode ini dipilih karena anggota populasi relatif homogen. Dengan demikian maka setiap anggota populasi memiliki hak yang sama untuk memperoleh kesempatan untuk dipilih menjadi sampel. Semua mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis pengguna *hotspot (wifi)* memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel.

3.3 Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya

a. Cakupan Sinyal *Hotspot (wifi)*

Cakupan sinyal hotspot menggambarkan seberapa luas area atau lokasi yang terjangkau oleh jaringan *hotspot (wifi)*. Indikatornya adalah luas wilayah yang ter-cover dan kekuatan sinyal di berbagai area tersebut.

b. Kemudahan Akses *Hotspot (wifi)*

Kemudahan akses internet menggambarkan sejauh mana pengguna dimudahkan dalam mengakses layanan *hotspot (wifi)*. Indikatornya meliputi kemudahan dalam hal mencari atau mendapatkan sinyal *hotspot*, *login hotspot (wifi)* dan kemudahan dalam hal variasi perangkat yang didukung untuk bisa digunakan mengakses internet via *hotspot (wifi)*.

c. Kecepatan Akses *Hotspot (wifi)*

Kecepatan akses jaringan *hotspot (wifi)* dalam mengakses internet sangat penting untuk menggambarkan kemampuan dari suatu layanan *hotspot (wifi)*. Indikator kecepatan akses internet meliputi kecepatan *upload* dan *download*. Semakin cepat maka semakin baik.

d. Kenyamanan Tempat Akses *Hotspot (wifi)*

Kenyamanan tempat Akses *hotspot (wifi)* ini indikatornya meliputi ketersediannya sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan pengguna seperti tersedianya kursi, meja, kafetaria, dan sebagainya.

e. Kepuasan Pengguna *Hotspot (wifi)*

Kepuasan pengguna menggambarkan sejauh mana pengguna merasa terpuaskan dalam menggunakan fasilitas *hotspot (wifi)* yang disediakan oleh UMS berdasarkan faktor-faktor dependen sebelumnya yaitu cakupan sinyal *hotspot (wifi)*, kemudahan akses, kecepatan akses, dan kenyamanan tempat akses.

3.4 Pengukuran Variabel, Metode Analisis data, dan Uji Hipotesis

Pengukuran variabel menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data menggunakan uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Uji hipotesis menggunakan uji t, uji f, dan R^2 .

4. HASIL PENELITIAN

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

a. Pengaruh cakupan sinyal *hotspot (wifi)* terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)*

Setelah dilakukan analisis data, maka ternyata cakupan sinyal *hotspot (wifi)* ini memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap tingkat pengguna *hotspot (wifi)* di lingkungan Fakultas Ekonomi UMS. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,375 < 1,98525$). Variabel

cakupan sinyal *hotspot (wifi)* berpengaruh positif pada tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)*. Sehingga semakin meningkatnya cakupan sinyal *hotspot (wifi)* akan diikuti juga dengan meningkatnya kepuasan penggunaannya. Tidak signifikannya variabel ini disebabkan karena mahasiswa merasa cakupan dan kualitas sinyal *hotspot (wifi)* masih rendah dan tidak stabil.

- b. Pengaruh kemudahan akses *hotspot (wifi)* terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)*

Berdasarkan data yang telah diolah dan dianalisa, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses *hotspot (wifi)* mempunyai pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)*. Hal itu ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $(1,046 < 1,98525)$. Variabel kemudahan akses *hotspot (wifi)* berpengaruh positif pada tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)*. Sehingga semakin meningkatnya kemudahan akses *hotspot (wifi)* akan diikuti juga dengan meningkatnya kepuasan penggunaannya. Tidak signifikannya variabel ini dikarenakan mahasiswa merasa bahwa kemudahan mengakses jaringan *hotspot (wifi)* masih dirasa terlalu rumit karena mahasiswa harus mendaftar dan login untuk bisa menggunakannya.

- c. Pengaruh kecepatan akses *hotspot (wifi)* terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Semakin cepat semakin baik. Hal itu juga berlaku pada kecepatan akses *hotspot (wifi)*. Kemampuan jaringan *hotspot (wifi)* yang mampu membuka website, mendownload dan mengupload file diinternet dengan yang cepat akan membuat penggunaannya dalam hal ini adalah mahasiswa menjadi terpuaskan. Mereka bisa mendapatkan apa yang mereka butuhkan di internet secara cepat tentu akan menjadi nilai tambah bagi *hotspot (wifi)* itu sendiri. Jaringan *hotspot (wifi)* seperti itulah yang akan dipilih oleh pengguna sebab pengguna merasa jaringan *hotspot* itu dapat membantu mahasiswa khususnya dalam mengerjakan tugas-tugas yang menuntut mereka untuk mencari data sebanyak-banyaknya dari internet. Berdasarkan data yang telah diolah dan dianalisa, maka dapat disimpulkan bahwa kecepatan akses *hotspot (wifi)* mempunyai pengaruh positif

dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)*. Hal itu ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($4,553 > 1,98525$). Variabel kecepatan akses *hotspot (wifi)* berpengaruh positif pada tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)*. Sehingga semakin meningkatnya kecepatan akses *hotspot (wifi)* akan diikuti juga dengan meningkatnya kepuasan penggunanya. Variabel kecepatan berpengaruh signifikan karena mahasiswa merasa puas jika kecepatan akses hotspot itu tinggi. Semakin tinggi kecepatannya, maka penggunanya (mahasiswa) akan semakin terpuaskan.

- d. Pengaruh kenyamanan tempat akses *hotspot (wifi)* terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)*

Berdasarkan data yang telah diolah dan dianalisa, maka dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat akses *hotspot (wifi)* mempunyai pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)*. Hal itu ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu ($1,012 < 1,98525$). Variabel kenyamanan tempat akses *hotspot (wifi)* berpengaruh positif pada tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)*. Sehingga semakin meningkatnya kecepatan akses *hotspot (wifi)* akan diikuti juga dengan meningkatnya kepuasan penggunanya. Pengaruh yang ada tidak signifikan karena menurut mahasiswa keberadaan fasilitas-fasilitas tersebut manfaatnya tidak terlalu banyak dirasakan sebab jumlahnya yang masih terbatas.

- e. Perbedaan hasil penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Desi Puspitasari dkk, semua indikator yakni kecepatan akses, kecepatan download dan kecepatan upload yang dimiliki oleh Speedy Telkom mempunyai pengaruh yang sangat besar dan signifikan terhadap tingkat kepuasan para penggunanya sebab sebagai perusahaan yang berorientasi pada bisnis, maka Telkom memang harus mampu melayani pelanggannya dengan sebaik mungkin jika tidak ingin ditinggalkan oleh pelanggannya yang jika tidak dilayani dengan baik akan berpotensi untuk pindah ke provider internet lain. Telkom sudah memiliki sarana internet yang

sangat baik disertai dengan kualitas sumber daya manusia yang juga sangat baik dan terlatih, sehingga mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya

Hal yang berbeda tampak pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Pujiyanto Yugopuspito dkk yang mendapatkan hasil bahwa ternyata faktor internet yang selalu dapat diakses, kecepatan, dan keamanan fasilitas internet nirkabel yang disediakan pihak kampus belum mampu mewujudkan apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Hal itu terbukti dengan mahasiswa hanya puas dengan faktor keamanan yang mana pada faktor tersebut hasil penelitiannya berpengaruh sangat signifikan. Sedangkan pada faktor atau indikator yang lain bernilai minus atau sangat kurang.

Hasil penelitian yang ada pada penelitian ini sedikit banyak memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang sudah diuraikan di atas. Mahasiswa pengguna fasilitas *hotspot (wifi)* di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS umumnya sangat puas dengan kualitas *hotspot (wifi)* yang ada. Hal itu ditunjukkan dengan hasil uji parsial dan uji serempak pada variabel yang mana semua bernilai positif namun hanya ada satu variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu kecepatan akses. Variabel lainnya dinilai sudah cukup baik namun belum sebaik variabel kecepatan ini. Hal itu disebabkan oleh masih kurangnya perangkat *hotspot (wifi)* baik dari segi kuantitas maupun kualitas dari perangkat *hotspot (wifi)*. Selain itu kurangnya kualitas sumber daya manusia juga menjadi salah satu penyebab lainnya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, berikut adalah hasil dari penelitian ini:

- a. Mahasiswa masih belum puas dengan cakupan sinyal *hotspot (wifi)*. Variabel tersebut memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)* di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS.
- b. Mahasiswa masih belum puas dengan kemudahan akses *hotspot (wifi)*. Kemudahan akses *hotspot (wifi)* terbukti berpengaruh namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)* di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS.
- c. Mahasiswa cukup puas dengan kecepatan akses *hotspot (wifi)*. Terbukti variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)* di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS.
- d. Mahasiswa masih belum puas dengan kenyamanan tempat akses *hotspot (wifi)*. Terbukti variabel tersebut berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)* di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS.
- e. Keempat variabel independen yaitu cakupan sinyal *hotspot (wifi)*, kemudahan akses *hotspot (wifi)*, kecepatan akses *hotspot (wifi)*, dan kenyamanan tempat akses *hotspot (wifi)* secara bersama-sama/serempak mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Kecepatan akses *hotspot (wifi)* menjadi faktor yang paling berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna *hotspot (wifi)* di lingkungan Fakultas Ekonomi UMS. Hal itu dibuktikan dengan nilai koefisien beta yang lebih tinggi dari tiga variabel lainnya yaitu 0,395

5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang didapat dari penelitian ini, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

- a. Mahasiswa masih belum puas terhadap cakupan sinyal *hotspot (wifi)*. Oleh karena itu hendaknya pihak IT UMS dapat memperluas cakupan sinyal hotspot (wifi) dengan menambah beberapa *access point*.
- b. Mahasiswa masih belum puas terhadap kemudahan akses login dan perangkat yang didukung. Pihak IT UMS hendaknya dapat mempermudah mahasiswa untuk mengakses *hotspot (wifi)*. Alangkah baiknya jika proses untuk mendaftar dan login lebih mudah dan perangkat yang bisa digunakan untuk mengakses hotspot lebih banyak lagi.
- c. Pihak IT dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS dapat menambah jumlah dari fasilitas penunjang seperti meja kursi, terminal listrik, dan sebagainya.
- d. Pihak IT UMS hendaknya mempertahankan kecepatan akses hotspot (wifi) bahkan harus terus ditingkatkan.
- e. Peneliti selanjutnya hendaknya memperluas cakupan responden penelitian, tidak hanya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS, akan tetapi bisa juga di Fakultas-fakultas lainnya atau bahkan instansi lain di luar UMS.
- f. Peneliti selanjutnya hendaknya dapat memperluas variabel-variabel yang diteliti, sebab tidak menutup kemungkinan masih banyak faktor-faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pengguna *hotspot (wifi)*.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadiati, Sri, dan Sarwi Ruci (1999). "Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan," Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 1, No. 1, pp. 56-64.
- Pangestu Subagyo, dan Djarwanto Ps. 2005. Statistika Induktif, edisi 5, Yogyakarta, BPFE.
- Prasetya, Frendy. 2011. Analisis Pengaruh Diferensiasi, Promosi, dan Positioning terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Pelanggan Sepeda Motor Merek Honda di Semarang). Skripsi, Ekonomi-S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Puspitasari, Desi., Vivi Safitri., Irwansyah (2012). "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Speedy Pada PT. Telkom.," Jurnal Teknik Komputer, Diakses pada 02 Oktober 2014 dari http://eprints.binadarma.ac.id/20/1/08142165_jurnal.pdf.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen Panduan Praktis Disertai Himpunan Jurnal penelitian, Yogyakarta, Andi Offset.
- Siregar, Syofian. 2010. Statistika Deskriptif untuk Penelitian, Jakarta, Rajawali Pers.
- Sumodiningrat, Gunawan. 1993. Ekonometrika Pengantar, Edisi Pertama, Yogyakarta, BPFE.
- Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Jakarta, Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2004, Pemasaran Jasa, Malang, Bayumedia Publishing.
- Trisno, Musanto. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 6, No.2
- Umar, Husein. 2003. Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Yugopuspito, Pujianto., Sitorus, BB., Nio, Ellen (2011). "Analisis kepuasan Mahasiswa Terhadap Performa Nirkabel dan Pola Penggunaan Internet di Universitas Pelita Harapan.," Jurnal Teknik Komputer, Vol. 19, No. 1, pp. 69-79.