

ABSTRAK

Inayah Ramadhan (0906153), “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Upinet (Survey pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPInet)”. Di bawah bimbingan Drs. Bambang Widjajanta, MM.

Kemajuan teknologi dan informasi dalam ilmu pengetahuan terus berkembang dengan adanya internet. Pengguna internet di dunia pada setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Internet digunakan oleh semua kalangan dalam berbagai bidang termasuk dalam pendidikan. Pendidikan yang ditunjang dengan teknologi seperti internet akan lebih efektif dan efisien dalam prosesnya. UPI merupakan salah satu lembaga pendidikan yang memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi dalam semua kegiatannya, UPInet merupakan salah satu bukti nyata yang didirikan untuk menunjang kegiatan seluruh civitas UPI dalam berbagai hal akademik. Mahasiswa yang menggunakan UPInet setiap tahunnya terus mengalami penurunan yang dikarenakan ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayan UPInet.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan salah satunya adalah kualitas layanan pada UPInet. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui gambaran kualitas layanan UPInet pada mahasiswa UPI pengguna UPInet. 2) mengetahui gambaran kepuasan pada mahasiswa UPI pengguna UPInet. 3) mengetahui besarnya pengaruh secara parsial dan simultan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna UPInet.

Objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa UPI yang menggunakan UPInet. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian penelitian *explanatory survey*.

Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas layanan pengaruhnya tinggi terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 61,2% sedangkan sisanya sebesar 38,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Artinya kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Begitu pula sebaliknya Semakin rendah kualitas layanan yang diberikan maka semakin rendah pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Oleh karena itu penulis menyarankan agar UPInet mampu memberikan kualitas layanan yang tinggi dan sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa pengguna agar kepuasan yang dirasakan semakin tinggi dan berpengaruh pada jumlah pengunjung yang akan semakin meningkat.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan

Inayah Ramadhan, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna UPInet (Survey pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPInet)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

Inayah Ramadhan (0906153), “ *the effect of service quality on UPI net users’ satisfaction (survey on students of UPI on the use UPI net) is being tutored by Drs. Bambang Widjajanta, MM.*

The information technology progress in scientific is continue to evolve. Internet is the evidence of the growing information technology. Nowadays, the number of internet users in the world continue to increase every year, the internet is used by various circles many field including the educational field. The education which supported by technology effective and efficient such as by using internet. UPI is one of the educational institution that utilize the information and technology progress in all activities. UPInet is one of the real evidence that established to support the whole activities community in UPI especially for academic. UPInet visitor which is the students of UPI University have to decreased each years because of unsatisfying to quality of service from UPInet.

This study aims 1) to find out the quality of service at the upi net according to its users 2) to find out the satisfaction level of the users 3) to find out the impact of quality of service towards the satisfaction of upi net users.

The objects of this study are the students of UPI who have used upi net, the methods of this study are descriptive and verification. The quantitative method is used with explanatory survey researches.

The result of this study shows the variable of service quality has a big impact on students’ satisfaction level in amount of 61.2% while the remaining of 38.7% is affected by other variables which are not examined in this study. It means that service quality has a significant influence on users’ satisfaction, the better quality of services the better users’ satisfaction and vice versa. The author suggests UPInet to provide a high-quality of service as expected by the users in order to increase the number of visitors.

Keyword: Service Quality, Satisfaction