

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JARINGAN DAN AKSESIBILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BIG ACCESS



Dela Permata Sari

NIM. 2210671008

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2026

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JARINGAN DAN AKSESIBILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BIG ACCESS

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan
Strata Satu (S-1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Jember



Oleh:

Dela Permata Sari

NIM. 2210671008

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Dosen Pembimbing I : Nanda Kurnia Wardati, S.Kom., M.Kom

NIDN : 0715109401

Nama Dosen Pembimbing II : Yusril Izzi Arlisa Amiri, S.Si., M.Stat

NIDN : 0710019501

Sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir (TA), pada mahasiswa:

Nama : Dela Permata Sari

NIM : 2210671008

Program Studi : Sistem Informasi

Bersama ini menyatakan:

Menyetujui mahasiswa tersebut diatas untuk maju dalam Sidang Tugas Akhir dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JARINGAN DAN AKSESIBILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BIG ACCESS.

Jember, 30 Juli 2026

Pembimbing I

Pembimbing II



Nanda Kurnia Wardati, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0715109401



Yusril Izzi Arlisa Amiri, S.Si., M.Stat
NIDN. 0710019501

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Deni Arifianto, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0718068103

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KULITAS JARINGAN DAN AKSESIBILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BIG ACCESS

Oleh:

Dela Permata Sari

NIM. 2210671008

Telah mempertanggungjawabkan Laporan Tugas Akhirnya pada siding Tugas Akhir tanggal sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapat gelar sarjana Komputer (S.Kom)

di

Universitas Muhammadiyah Jember

Disetujui Oleh:

Penguji I



Deni Arifianto, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0718068103

Pembimbing I



Nanda Kurnia Wardati, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0715109401

Penguji II



Lintang Setyo Kurniawati, S.Kom., M.Pd
NIDN. 0724089204

Pembimbing II



Yusril Izzi Arlisa Amiri, S.Si., M.Stat
NIDN. 0710019501

**Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik**



Prof. Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM
NIDN. 0010067301

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi,**



Deni Arifianto, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0718068103

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dela Permata Sari

NIM : 2210671008

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “ ANALISIS PENGARUH KUALITAS JARINGAN DAN AKSESIBILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BIG ACCESS”.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun saya siap bertanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Juli 2026
Yang membuat pernyataan,



AB6G1EX527206456

Dela Permata Sari
NIM. 2210671008

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. atas segala rahmat, hidayah, karunia, serta ridha-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS JARINGAN DAN AKSESIBILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BIG ACCESS”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember.

Penelitian ini dilaksanakan sebagai bentuk penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan sekaligus sebagai upaya untuk memberikan kontribusi empiris dalam menganalisis pengaruh kualitas jaringan dan aksesibilitas layanan terhadap kepuasan pengguna melalui pendekatan ilmiah sesuai dengan bidang keilmuan Sistem Informasi. Berbagai tantangan, kendala, serta proses pembelajaran telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan selama penyusunan penelitian ini. Namun, berkat izin Allah Swt., serta bimbingan, dukungan, doa, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat, penghargaan, dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Deni Arifianto, S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Jember.

4. Ibu Nanda Kurnia Wardati, S.Kom., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran, ketelitian, serta dedikasi telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, kritik, serta saran yang sangat berharga sejak awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Yusril Izzi Arlisa Amiri, S.Si., M.Stat, selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan, motivasi, serta bimbingan yang membangun sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dengan lebih baik dan terarah.
6. Bapak Deni Arifianto, S.Kom., M.Kom, selaku Dosen Penguji I dan Ibu Lintang Setyo Kurniawati, S.Kom., M.Pd, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang konstruktif demi penyempurnaan skripsi ini sehingga menjadi karya ilmiah yang lebih baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, selama masa perkuliahan.
8. Bapak Rizal Wahyudi selaku *Technical Manager* Big Access yang telah memberikan kesempatan, bantuan, serta akses informasi selama proses penelitian berlangsung sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
9. Kedua orang tua penulis, Idrus Sandi dan Sumiatun Prawesti, serta seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, material, doa, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas kepercayaan, kesabaran, dan semangat yang selalu diberikan dalam setiap proses perjalanan pendidikan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman “Kos Cantik”, yang telah menjadi keluarga kedua selama penulis merantau dan menempuh pendidikan di Jember. Terima kasih atas kebersamaan, perhatian, dukungan, serta berbagai kenangan yang telah menjadi penguat selama menjalani masa perkuliahan.
11. Sahabat saya, Maulida Risky, yang selalu hadir dalam setiap suka dan duka. Terima kasih atas segala bantuan, semangat, kesediaan mendengarkan setiap keluh kesah, serta dukungan yang tidak pernah berhenti diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Seseorang yang telah membersamai perjalanan hidup penulis selama delapan tahun, terima kasih telah menjadi bagian dari setiap perjalanan yang tidak selalu mudah. Terima kasih selalu mendengarkan, menguatkan, dan tetap percaya kepada penulis bahkan ketika penulis sendiri mulai meragukan kemampuannya.
13. Rekan-rekan kerja yang selalu memberikan semangat, canda tawa, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih telah menjadi penyemangat dan menghadirkan suasana yang menyenangkan ditengah berbagai tantangan selama menyelesaikan penelitian ini.
14. Rekan-rekan Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2022 yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, saling berbagi ilmu, pengalaman, serta semangat yang telah terjalin selama masa perkuliahan.
15. Seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam memperoleh pengumpulan data pada penelitian ini.

16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, serta memberikan kontribusi bagi pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan ruang lingkup penelitian.

Jember, 30 Juli 2026



Dela Permata Sari

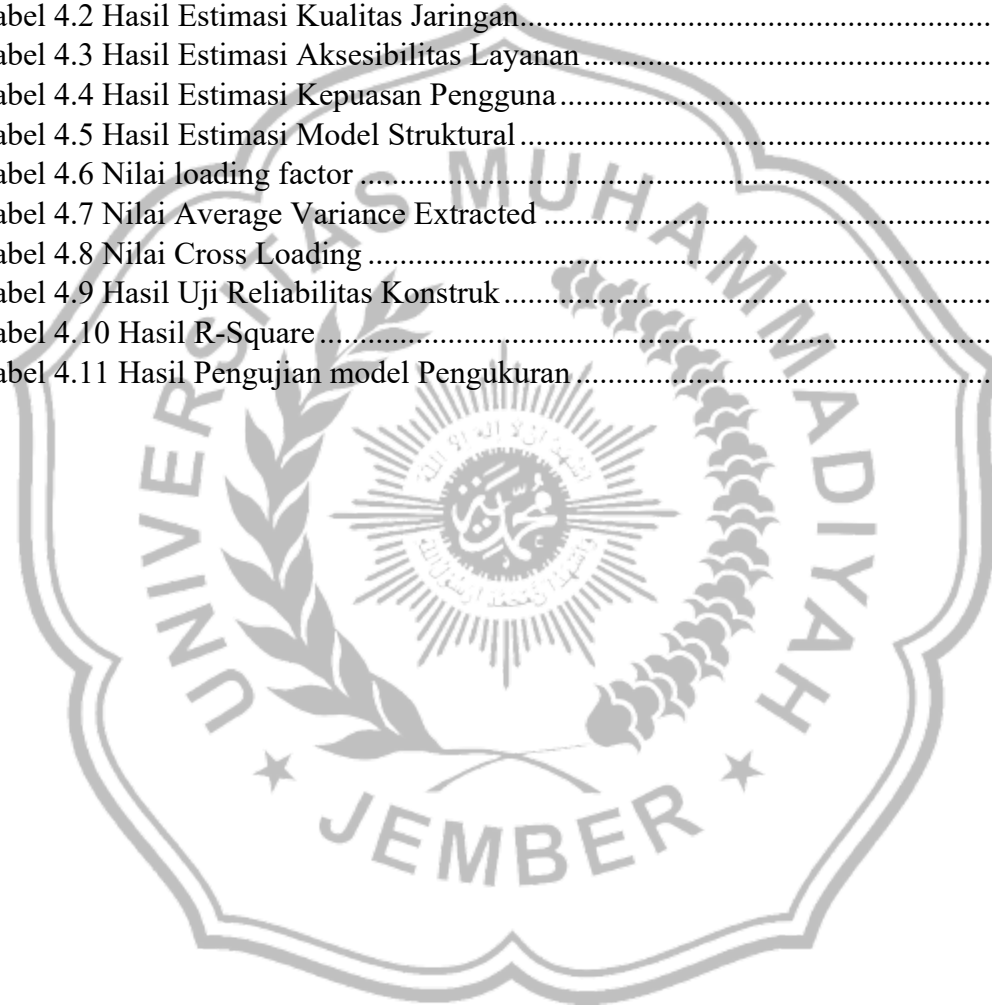
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kualitas Jaringan.....	6
2.2 Aksesibilitas Layanan	6
2.3 Kepuasan Pengguna	7
2.4 Layanan Wifi Big Access	7
2.5 Populasi dan Sampel	8
2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	9
2.6.1 Uji Validitas Instrumen.....	9
2.6.2 Uji Reliabilitas Instrumen	10
2.7 <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	11
2.8 Analisis SEM-PLS	12
2.8.1 Penyusunan Model Konseptual.....	12
2.8.2 Perancangan Path Diagram	13
2.8.3 Estimasi Parameter.....	15
2.8.4 Evaluasi Model SEM-PLS	15
2.8.5 Pengujian Hipotesis.....	20

2.9 Penelitian Terdahulu	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	25
3.1.1 Variabel Penelitian	25
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.2 Objek Penelitian, Unit Sampel, Populasi dan Lokasi Penentuan Sampel...	27
3.2.1 Objek Penelitian	27
3.2.2 Populasi dan Sampel	27
3.3 Metode Pengumpulan Data	28
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.5 Analisis Data	31
3.5.1 Konseptualisasi Model.....	31
3.5.2 Merancang Path Diagram.....	33
3.5.3 Estimasi Parameter.....	34
3.5.4 Evaluasi Model Pengukuran	34
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	36
3.5.6 Interpretasi Hasil dan Kesimpulan.....	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Deskripsi Data	38
4.2 Hasil Analisis Data.....	38
4.2.1 Hasil Path Diagram	38
4.2.2 Hasil Estimasi Parameter	39
4.2.3 Hasil Evaluasi Model SEM-PLS.....	41
4.2.4 Pengujian Hipotesis.....	46
BAB 5 KESIMPULAN.....	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	56
BIODATA PENULIS	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.2 Skala Likert	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 4.2 Hasil Estimasi Kualitas Jaringan.....	40
Tabel 4.3 Hasil Estimasi Aksesibilitas Layanan	40
Tabel 4.4 Hasil Estimasi Kepuasan Pengguna	41
Tabel 4.5 Hasil Estimasi Model Struktural	41
Tabel 4.6 Nilai loading factor	42
Tabel 4.7 Nilai Average Variance Extracted	43
Tabel 4.8 Nilai Cross Loading	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk	44
Tabel 4.10 Hasil R-Square	45
Tabel 4.11 Hasil Pengujian model Pengukuran	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	24
Gambar 3.2 Path Diagram.....	34
Gambar 4.5 Hasil Penelitian	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	59
Lampiran 3. Kesiediaan Mitra Penelitian.....	60
Lampiran 4. Hasil Tabulasi Data	61
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator.....	73
Lampiran 7. Hasil Loading factor	75
Lampiran 8. Hasil Average Variance Extracted(AVE).....	75
Lampiran 9. Hasil Discriminant Validity.....	76
Lampiran 10. Hasil Composite Reliability.....	76
Lampiran 11. Hasil Model Struktural	76
Lampiran 12. Hasil Nilai R ²	77
Lampiran 13. Hasil Path Coefficient.....	77
Lampiran 14. Hasil Bootstrapping	77
Lampiran 15. Dokumentasi Penelitian Dengan Pihak Big Access	78
Lampiran 16. Dokumentasi Penelitian Penyebaran Kuesioner.....	78

