

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

Dela Permata Sari, Nanda Kurnia Wardati, Yusril Izzi Arlisa Amiri

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah

Jember

email: zoersa24@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan kebutuhan internet menuntut penyedia layanan untuk memperhatikan kualitas jaringan dan aksesibilitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas jaringan dan aksesibilitas layanan terhadap kepuasan pengguna Wifi Big Access di wilayah Tegal Banteng. Metode penelitian menggunakan *Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS)* dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden pengguna aktif Wifi Big Access. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jaringan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,467. Aksesibilitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,480. Nilai *r-square* sebesar 0,684 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan sebesar 68,4% variasi kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas jaringan yang konsisten disertai aksesibilitas layanan yang mudah dijangkau mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan serta menjadi dasar bagi penyedia layanan dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan yang efektif.

Kata Kunci: SEM-PLS; Kualitas Jaringan; Aksesibilitas Layanan; Kepuasan Pengguna