

ABSTRAK

Perkembangan jaman yang serba modern saat ini sangatlah membuat perubahan pada setiap masyarakat. Apalagi dengan adanya internet yang dapat menjangkau dari berbagai pulau maupun negara. Begitu pula dalam dunia pendidikan yang sudah lama bersentuhan dengan hal yang berbau digital. Mahasiswa terkadang dituntut untuk dapat mengakses internet agar memudahkan mereka mendapatkan semua informasi yang mereka belum pernah ketahui sebelumnya.

Melalui variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* dapat melihat kepuasan mahasiswa dalam mengakses WiFi dengan jumlah responden sebanyak 120 orang. Responden pun dari semua jurusan yaitu Manajemen, Akuntansi, Informatika, Bahasa Inggris, Bahasa Mandarin, ARK (Arsitek, Elektro, Komputer Akuntansi) dan dimulai dari angkatan 2009-2012.

Teknik analisis datanya dengan regresi linier berganda, penghitungan menggunakan SPSS 20.0 for Windows. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa diduga variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*, berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa dalam mengakses WiFi di Universitas Widya Kartika Surabaya. Dengan menggunakan uji F menunjukkan adanya pengaruh kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung} 23.479 > 2.31 F_{tabel}$ dengan demikian hipotesis yang pertama terbukti. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 50.7% yang berarti besarnya kontribusi yang diberikan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 50.7%.

Hipotesis kedua, diduga variabel *Reliability* berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa dalam mengakses WiFi di Universitas Widya Kartika Surabaya. Dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa yang dominan adalah variabel *Tangible* (X_5) dengan *standartized coefficients-beta* tertinggi sebesar 0.559 sedangkan variabel *Reliability* (X_1) hanya sebesar 0.004 sehingga dengan demikian hipotesis yang kedua tidak terbukti, karena kemampuan sinyal WiFi dilantai 2 dan 3 koneksinya lebih kuat dibandingkan dengan kemampuan sinyal WiFi dilantai 4 dan 5. Hal ini juga dapat dibuktikan dengan banyaknya mahasiswa yang lebih sering menggunakan WiFi dilantai 2 dan 3 dibandingkan dilantai 4 dan 5.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang pertama terbukti bahwa variabel bebas yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa dalam mengakses WiFi di Universitas Widya Kartika. Sedangkan hipotesis ke dua tidak terbukti bahwa variabel *Reliability* berpengaruh secara dominan melainkan variabel *Tangible*.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, WiFi