

Peringkat Kepuasan Pelanggan WLAN Lintas jaringan Nusantara menggunakan metode Survei Pengalaman Pengguna

TB Didi Aswadi¹, Yuli Komalasari^{2*}, Chalimatusadiah³, Diah Wijayanti⁴, Indria Widyastuti⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta.

e-mail: ¹17200510@bsi.ac.id, ²yuli.yks@bsi.ac.id, ³chalimatusadiah.cld@bsi.ac.id,

⁴diah.dhw@bsi.ac.id, ⁵indria.iwi@bsi.ac.id

Diterima	Direvisi	Disetujui
12-03-2025	16-05-2025	12-06-2025

Abstrak - Untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan penggunaan Wifi Lintas Jaringan Nusantara dilakukan penelitian agar diketahui variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan klien terhadap layanan wifi PT Lintas Jaringan Nusantara. Penyebaran kuesioner menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (kuesioner yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap sebuah produk atau sistem), dengan memeriksa kualitas layanan dan loyalitas pelanggan sebagai variabel berpengaruh untuk kepuasan pelanggan. Identifikasi dengan pengalaman pelanggan. Analisis perilaku partisipan melibatkan beberapa langkah, seperti yang dijelaskan dalam metodologi investigasi. Sebagai informasi digunakan data kuantitatif nominal atau numerik, diproses, dan digunakan untuk menghasilkan kesimpulan penelitian. Informasi ini dianggap mendasar karena berasal dari ringkasan awal atau asli. Pemeriksaan validitas dan reliabilitas digunakan untuk menganalisis data untuk penyebaran kuesioner. Masing-masing kategori berikut memiliki skor rata-rata di atas rata-rata: kebaruan 1,18, akurasi 1,29, kejelasan 1,19, efisiensi 1,43, daya tarik 1,44, dan stimulasi 1,29. Diharapkan bahwa temuan studi ini akan memberikan informasi yang berguna bagi PT Lintas Jaringan Nusantara dalam meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan mereka.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Wifi, UEQ.

Abstract - To find out Customer Satisfaction of Wifi Lintas Jaringan Nusantara users, a study was conducted to determine the variables that influence client satisfaction with PT Lintas Jaringan Nusantara's wifi service. The distribution of questionnaires used the *User Experience Questionnaire* method (a questionnaire used to measure user experience with a product or system), by examining service quality and customer loyalty as influential variables for customer satisfaction. Identification with customer experience. Analysis of participant behavior involves several steps, as described in the investigation methodology. As information, nominal or numeric quantitative data is used, processed, and used to produce research conclusions. This information is considered basic because it comes from an initial or original summary. Validity and reliability checks were used to analyze data for questionnaire distribution. Each of the following categories has an average score above average: novelty 1.18, accuracy 1.29, clarity 1.19, efficiency 1.43, attractiveness 1.44, and stimulation 1.29. It is hoped that the findings of this study will provide useful information for PT Lintas Jaringan Nusantara in improving their service quality and customer loyalty.

Keywords: Customer Satisfaction, Wifi, UEQ.

PENDAHULUAN

Konektivitas internet telah menjadi hal yang penting di dunia digital saat ini karena masyarakat menggunakan WiFi sebagai salah satu teknologi jaringan nirkabel memiliki peran penting untuk mempertahankan berbagai usaha di bidang pendidikan, bisnis, hiburan, dan komunikasi sehari-hari. Penyedia layanan internet (ISP) masih berjuang untuk meningkatkan standar layanan demi memenuhi ekspektasi pelanggan. Salah satu penyedia layanan internet yang berkembang di Indonesia adalah PT Lintas Jaringan Nusantara, yang menawarkan

layanan WiFi bagi pengguna di berbagai wilayah. Namun, meskipun layanan internet semakin berkembang, masih terdapat berbagai kendala yang sering dihadapi oleh pelanggan, seperti kecepatan yang tidak stabil, gangguan koneksi, dan ketidakpuasan terhadap layanan pelanggan. Kepuasan penggunaannya menjadi faktor paling penting dalam menentukan keberlanjutan suatu layanan internet. (Sitanggang et al., 2023) Oleh karena itu, evaluasi pengalaman dan kepuasan pelanggan terhadap layanan WiFi Lintas Jaringan Nusantara sangat diperlukan agar perusahaan dapat memahami aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.

Mengingat konteks ini, tujuannya dari penelitian ini yaitu agar menilai kepuasan pelanggan terhadap layanan WiFi Lintas Jaringan Nusantara menggunakan metode UEQ Di Perum Griya Sukatani Indah Desa Sukarukun Kecamatan Sukatani. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran untuk penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Istilah "pengalaman pengguna" (UX) mengacu pada keseluruhan interaksi pengguna dengan suatu produk atau layanan. Menurut (Hassenzahl, 2008) desain UX mempertimbangkan sejumlah elemen, termasuk aksesibilitas dan kemudahan penggunaan, untuk memberikan pengalaman yang baik dan memuaskan. Desainer harus menerapkan prinsip yang berfokus pada penggunaannya karena prinsip tersebut bisa meningkatkan kebahagiaan pengguna dan loyalitas produk (Kholik et al., 2024).

Sedangkan Pengalaman pengguna didefinisikan oleh ISO 9241-210 sebagai perspektif, pengalaman, dan reaksi individu terhadap penggunaan sistem, produk, atau layanan. Pengalaman pengguna mengevaluasi tingkat kenyamanan dan kepuasan seseorang terhadap sistem, produk, atau layanan. Jakob Nielsen mengklaim bahwa pengalaman pengguna mencakup setiap aspek hubungan pelanggan dengan bisnis, penawarannya, dan layanannya (Binus, 2015).

Menurut temuan studi tersebut, meningkatkan keterlibatan pengguna merupakan salah satu tujuan utama desain UI/UX yang efektif. Dalam lingkungan digital yang sangat kompetitif saat ini, keterlibatan pengguna sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang tidak hanya menarik tetapi juga interaktif dan memuaskan. Desainer harus memahami bahwa setiap elemen yang terlihat pada antarmuka pengguna membantu membuat orang tetap tertarik. tetap tertarik (Kholik et al., 2024).

Sebuah alat untuk menilai tingkat pengalaman pengguna terhadap suatu sistem atau produk, UEQ (User Experience Questionnaire) menawarkan penilaian yang cepat dan efektif (Giyai et al., 2024).

METODE PENELITIAN

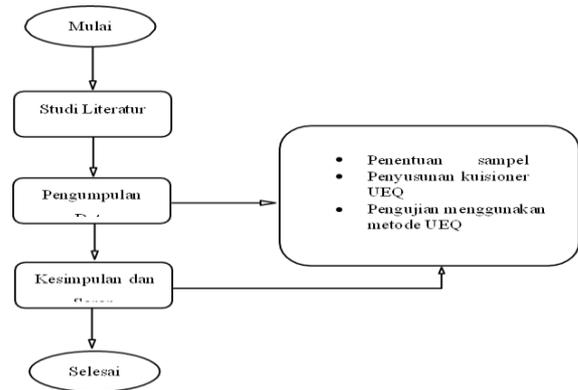
Menurut metodologi penelitian analisis kepuasan pelanggan terdiri dari beberapa langkah. Data kuantitatif yang tersedia pada penelitian berupa angka. Data sebelumnya tentang penjualan dikumpulkan sebagai set dan kemudian dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan tentang penjualan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif (Ashari et al., 2024) Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan 26 pertanyaan dan enam dimensi UX (Schrepp et al., 2017) Populasi penelitian adalah 150 pelanggan, dengan sampel sebanyak 122 responden, dihitung menggunakan rumus Slovin (Destina Mae Tika et al., 2023).

Prosedur Pengumpulan Data:

1. Penyusunan Kuesioner: Mengacu pada model UEQ standar (Schrepp et al., 2017).
2. Distribusi Kuesioner: Disebarkan melalui Google Form selama 30 hari.
3. Pengolahan Data: Menggunakan UEQ Data Analysis Tool untuk analisis skor dan reliabilitas (Junita Maulani et al., 2021)
4. Tahapan Penelitian

Pendekatan UEQ digunakan dalam penelitian ini dengan mematuhi protokol, yang diperiksa secara lebih mendalam pada gambar dibawah:



Sumber: Penelitian 2024

Gambar 1 Tahapan Penelitian

Sesuai tahapan penelitian diatas dijelaskan

1. Identifikasi Masalah Selain memberikan ringkasan bidang atau topik yang diteliti, proses ini memerlukan pembuatan pernyataan masalah yang sesuai.
2. Tinjauan Pustaka yaitu untuk mendukung topik penelitian, diperlukan pencarian, pengumpulan, dan evaluasi literatur serta bahan referensi yang relevan. (Junita Maulani et al., 2021)
3. Teknik Penelitian Pendekatan penelitian ini memadukan teknik UEQ dengan penelitian kuantitatif.
4. Pengumpulan Informasi Data harus dikumpulkan sesuai dengan rencana. untuk melakukan penelitian, dan ini melibatkan identifikasi populasi dan sampel. Penghuni WiFi dalam penelitian ini memanfaatkan Perumahan Griya Simpur Indah 1 Cikarang Netting Persada Solutions. (Putri & Dwi, 2022)
5. Penentuan Sampel Melakukan penentuan sampel, tujuannya yaitu untuk mengumpulkan jumlah data yang optimal dan memenuhi tujuan yang telah ditentukan.
6. Penyusunan kusioner UEQ Penyusunan kusioner iini untuk menilai user experience (UX) pada user experience Wifi Lintas Jaringan Nusantara agar mendapatkan informasi rinci tentang pengalaman pengguna dalam penggunaan Wifi Lintas Jaringan

Nusantara.

7. Pengujian metode UEQ
Ini adalah sebuah pengujian metode UEQ yang akan disebar luaskan dan mengumpulkan data pada saat penelitian dilapangan agar proses pengumpulan data yang sistematis dan teratur.
8. Kesimpulan
9. Hasil penelitian ini mendapatkan penilaian UX serta memperoleh persepsi pengguna terhadap penggunaan wifi di PT Lintas Jaringan Nusantara. Pengukuran UX yang dilakukan menggunakan kuesioner UEQ.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi (N) PT Lintas Jaringan Nusantara di Perum Griya Sukatani Indah Desa Sukarukun Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi telah diketahui memiliki Total klien sebanyak 150 orang. Dalam penelitian ini, toleransi kesalahan (e) adalah 0,1 atau 10%. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung hasilnya. menunjukkan bahwa setiap pelanggan memiliki minimal 60 sampel. Peneliti menggunakan Seluruh sampel, dikarenakan populasi kecil akan tetapi sudah terisi dengan 122 Responden.

Metode Pengambilan Sampel

Teknik *sampling* Pengambilan sampel secara sengaja di gunakan pada penelitian, dan ukuran sampel ditetapkan menggunakan rumus Slovin. Hasilnya, sampel berhak menjadi responden adalah seluruh pelanggan wifi di PT Lintas Jaringan Nusantara di Perum Griya Sukatani Indah Desa Sukarukun Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi, baik pengguna lama maupun yang baru dengan hasil dari perhitungan yang ada pada populasi dan sampel. Rumus *Slovin* tersebut mengartikan bahwa Sampel yang banyak dengan jumlah populasi (N) yang besarnya ditentukan berdasarkan jumlah pengguna wifi di PT Lintas Jaringan Nusantara yang berjumlah 150 orang. Batas toleransi kesalahan (e)10% atau 0,1.

$$n = \frac{150}{1 + 150 (0,1)^2} = 60$$

Sumber : (Penerapan et al., 2024)

Gambar 1.2 Rumus Pengambilan Sampel

Setelah perhitungan, ukuran sampel minimal 60 responden per pengguna ditentukan. 122 responden yang menyelesaikan kuesioner tersebut merupakan keseluruhan sampel karena populasinya kecil.

Alat dan Sumber Daya Untuk Penelitian

Sumber daya penelitian tersebut meliputi Alat Analisis Data untuk memproses data UEQ dan Formulir Google untuk membuat dan mendistribusikan pertanyaan daring. Microsoft Excel digunakan untuk membuat alat perhitungan UEQ. Microsoft Word untuk membuat laporan dan

Mendeley untuk kutipan. Berikut ini adalah materi penelitian: partisipan yang dipilih untuk penelitian, khususnya semua pengguna wifi di PT. Lintas Jaringan Nusantara di Perum Griya Sukatani Indah Desa Sukarukun Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi baik pengguna lama maupun baru.

Hasil dan Analisis Data

Analisis data hasil penyebaran Pengujian validitas dan reliabilitas dengan kuesioner, diharapkan dapat mengungkapkan informasi yang sebenarnya, serta apakah setiap item pertanyaan telah secara efektif mengevaluasi apa yang perlu diukur dengan cara yang sah (reliabel).(Kurniawati & Indah Ratnasari, 2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Untuk mengetahui nilai validitas kuesioner yang digunakan untuk mengevaluasi variabel penelitian, dilakukan uji validitas. Korelasi bivariat Pearson dan tabel r signifikan dengan 5% digunakan dalam uji validitas penelitian ini. Sampel yang terdiri dari 122 responden pengguna wifi berpartisipasi dalam uji validitas. Nilai tabel r adalah 0,176. Jika r yang dihitung kurang dari atau sama dengan tabel r, alat ukur dianggap tidak valid; jika r yang diestimasikan lebih dari atau sama dengan tabel r, alat ukur dianggap sah. Temuan uji validitas yang dilakukan pada alat ukur ini adalah sebagai pengguna wifi di PT Lintas Jaringan Nusantara menggunakan software ms excel.

Tabel 1.1 Tabel Uji Validitas

No	Nilai r Hitung	r Tabel
1	0,940	>0.176
2	0,942	>0.176
3	0,958	>0.176
4	0,939	>0.176
5	0,962	>0.176
6	0,902	>0.176
7	0,937	>0.176
8	0,963	>0.176

Sumber: Penelitian 2024.

Uji Reabilitas

Untuk mengetahui apakah suatu alat ukur dapat diandalkan dan layak digunakan dalam penelitian dengan melakukan pengukuran berulang-ulang, maka dilakukan pengujian reliabilitas. Untuk mengetahui apakah tanggapan responden dapat digunakan dalam langkah pengolahan selanjutnya atau tidak, maka dilakukan pula pengujian reliabilitas. Apabila Suatu instrumen dapat dikatakan dapat dipercaya apabila instrumen tersebut dapat diandalkan atau dipercaya sebagai alat ukur. Nilai koefisien Cronbach's Alpha untuk pengguna wifi di PT. Lintas Jaringan Nusantara digunakan untuk melakukan pengujian reliabilitas dalam penelitian ini. Nilai tersebut kemudian diinterpretasikan sesuai dengan standar nilai

dependabilitas setelah dilakukan analisis komputasi menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel.

KRITERIA PENGUJIAN		
NILAI ACUAN	NILAI CRONBACH'S ALPHA	KESIMPULAN
0,7	0,98225658	RELIABEL

DASAR PENGAMBILAN KEPUTUSAN
Jika Nilai Cronbach'S Alpha > 0,7 Maka Berkesimpulan Reliabel
Jika Nilai Cronbach'S Alpha < 0,7 Maka Berkesimpulan Tidak Reliabel

Sumber: Penelitian 2024

Gambar 1.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas pada wifi di PT Lintas Jaringan Nusantara di lakukan dengan menginput seluruh Nilai Cronbach Alpha adalah hasil tanggapan responden terhadap semua delapan item pernyataan yang valid di PT Lintas Jaringan Nusantara yaitu: 0,982. Tingkat reliabilitas *Cronbach's Alpha* yang sudah dijelaskan untuk pengguna wifi di PT Lintas Jaringan Nusantara berada pada *range* 0,70 yang menyimpulkan bahwa reliabilitas dari kuesioner sangat tinggi. Komponen pernyataan dan jawaban dari kuesioner dinyatakan *reliable*, sehingga pengolahan data dapat dilaksanakan.

Tabel 1.2 Jawaban Responden

NO	1	2	3	4	5	...	22	23	24	25	26
1	7	7	7	7	1	...	7	1	1	1	7
2	6	6	3	3	4	...	6	2	2	3	6
3	7	7	7	7	7	...	7	5	7	7	7
...
122	5	4	5	3	3	...	5	3	2	3	3

Sumber: Penelitian 2024.

Perhitungan Data Analys Tool

Hasil dari UEQ Data Analysis Tool adalah nilai rata-rata dari 26 item pernyataan yang dikelompokkan ke dalam aspek-aspek pengukuran UEQ.

Tabel 1.3 Hasil Perhitungan Data Analysis Tool

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	1.4	2.3	1.5	122	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	1.4	2.2	1.5	122	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	1.0	2.8	1.7	122	kreatif	monoton	Kebaruan
4	0.6	3.4	1.9	122	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	1.1	2.8	1.7	122	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	1.3	2.1	1.5	122	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	1.4	2.0	1.4	122	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	1.1	2.6	1.6	122	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	1.2	2.9	1.7	122	cepat	lambat	Efisiensi
10	1.0	3.1	1.8	122	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	1.5	2.2	1.5	122	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	1.3	2.7	1.6	122	baik	buruk	Daya tarik
13	1.4	2.6	1.6	122	rumit	sederhana	Kejelasan
14	1.5	2.2	1.5	122	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	1.1	3.1	1.8	122	lazim	terdepan	Kebaruan
16	1.5	2.2	1.5	122	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	1.4	2.4	1.6	122	aman	tidak aman	Ketepatan
18	1.4	2.4	1.6	122	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	1.2	2.7	1.6	122	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	1.6	2.1	1.4	122	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	1.4	2.8	1.7	122	jelas	membungkan	Kejelasan
22	1.6	2.0	1.4	122	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	1.3	2.7	1.6	122	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	1.5	2.5	1.6	122	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	1.5	2.4	1.6	122	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	1.6	2.3	1.5	122	konservatif	inovatif	Kebaruan

Sumber: Penelitian 2024.

Hasil Rata-Rata dan Varian Penilaian UX

Hasil evaluasi UX pengguna wifi PT Lintas Jaringan Nusantara berdasarkan skala UEQ. Skala mean atau temuan rata-rata berdasarkan semua pertanyaan yang dikategorikan dalam setiap skala UEQ pengguna wifi di PT Lintas Jaringan Nusantara.

Tabel 1.4 Mean and Variances

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	↑ 1,441	1,61
Kejelasan	↑ 1,195	1,61
Efisiensi	↑ 1,432	1,60
Ketepatan	↑ 1,293	1,70
Stimulasi	↑ 1,293	1,57
Kebaruan	↑ 1,178	1,31

Sumber: Penelitian 2024

Angka > 0,8 menunjukkan evaluasi yang baik, nilai < -0,8 menunjukkan evaluasi negatif, dan nilai tayanagan rata-rata antara -0,8 dan 0,8 menunjukkan evaluasi yang umum. evaluasi negatif, dapat disimpulkan pengguna wifi di PT Lintas Jaringan Nusantara memiliki impresi positif dari semua skala yaitu daya tarik (attractiveness), kejelasan (perspicuity), efisiensi (efficiency), ketepatan (dependability), stimulasi (stimulation), dan kebaruan (novelty).

Tabel 1.5 Interval Kepercayaan.

Confidence intervals (p=0.05) per scale						
Scale	Mean	Std. Dev.	N	Confidence	Confidence interval	
Daya tarik	1,441	1,269	122	0,225	1,216	1,666
Kejelasan	1,195	1,268	122	0,225	0,970	1,420
Efisiensi	1,432	1,264	122	0,224	1,208	1,657
Ketepatan	1,293	1,304	122	0,231	1,062	1,524
Stimulasi	1,293	1,254	122	0,222	1,071	1,516
Kebaruan	1,178	1,144	122	0,203	0,975	1,381

Sumber: Penelitian 2024

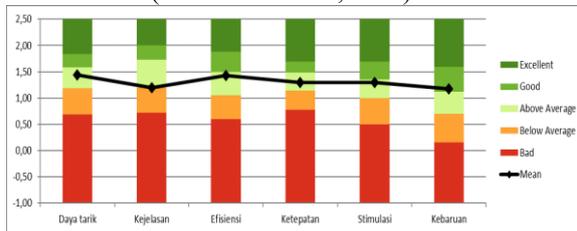
Interval kepercayaan untuk item dan skala di sini rata-rata skala dan rata-rata item tunggal ditampilkan dengan interval kepercayaan 5%. Interval kepercayaan adalah ukuran ketepatan estimasi mean skala. Semakin kecil interval kepercayaannya, semakin tinggi keakuratan estimasinya dan semakin dapat mempercayai hasil. Lebar interval kepercayaan bergantung pada jumlah data yang tersedia dan seberapa konsisten orang menilai produk yang dievaluasi. Semakin konsisten pendapat mereka, semakin kecil selang kepercayaannya. (Herawati et al., 2022)

Tabel 1.6 Benchmark 1

Scale	Mean	Comparison to benchmark	Interpretation
Daya tarik	1,44	Above average	25% of results better, 50% of results worse
Kejelasan	1,19	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Efisiensi	1,43	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Ketepatan	1,29	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Stimulasi	1,29	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Kebaruan	1,18	Good	10% of results better, 75% of results worse

Sumber: Penelitian 2024

Hasil *benchmark* pada tabel diatas terdapat empat skala kategori diatas rata-rata (*Above Average*) yaitu DayaTarik (*Attractiveness*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), dan Stimulasi (*Stimulation*). Artinya, pengguna wifi di PT Lintas Jaringan Nusantara berada dibawah 25% dari produk *benchmark dataset* yang memiliki hasil penilaian lebih baik dan berada diatas 50% dari produk benchmark dataset yang memiliki hasil penilaian lebih buruk. Dua Skala lainnya mendapatkan hasil dengan kategori baik (*Good*) yaitu Kebaruan (*Novelty*), dan Kejelasan (*Perspicuity*) dengan Kategori (*Below Average*) memiliki interpretasi diatas 50% dari item himpunan data tolok ukur dengan hasil evaluasi unggul yang berperingkat lebih tinggi daripada 25% produk himpunan data tolok ukur dengan hasil evaluasi baik (Rasio & Perdana, 2020).



Sumber: Penelitian 2024

Gambar 1.7 Benchmark 2

Setelah dilakukan pengujian Dengan skor rata-rata 1,44 pada skala daya tarik, 1,19 pada skala kejelasan, 1,43 pada skala efisiensi, 1,29 pada skala ketergantungan, 1,29 pada skala stimulasi, dan 1,18 pada skala kebaruan, pengguna wifi PT Lintas Jaringan Nusantara memiliki skor keseluruhan yang sangat tinggi jika dibandingkan dengan skala UEQ rata-rata benchmark. Peringkat rata-rata pengguna wifi dalam hal keindahan, efisiensi, keandalan, kegembiraan, kejelasan (kesadaran), dan orisinalitas di PT Lintas Jaringan Nusantara memiliki rataan lebih tinggi.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini mendapatkan penilaian UX serta memperoleh persepsi pengguna terhadap penggunaan wifi di PT Lintas Jaringan Nusantara. Pengukuran UX yang dilakukan menggunakan kuesioner UEQ dengan 26 pertanyaan dan terdapat

6 faktor UX yaitu: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil melakukan evaluasi user experience penggunaan wifi di PT Lintas Jaringan Nusantara pada masing – masing aspek User Experience Questionnaire (UEQ).
2. Berdasarkan hasil benchmark nilai yang didapat pada masing-masing aspek UEQ dengan menggunakan UEQ Data Analysis Tool diketahui bahwa Aspek kebaruan (*novelty* mean 1,18) mendapatkan nilai *good* (bagus). Aspek Kejelasan (*perspicuity* mean 1,19), Mendapatkan Nilai *Below Average* (dibawah Rata Rata), Aspek Ketepatan (*dependability* mean 1,29), Aspek Stimulasi (*stimulation* mean 1,29), Aspek Daya Tarik (*attractiveness* mean 1,44) dan Aspek Efisiensi (*efficiency* Mean 1,43) mendapatkan nilai *above average* (didas rata- rata).

Secara keseluruhan, hasil penelitian mengonfirmasi tingkat kepuasan pelanggan yang positif terhadap layanan WiFi PT Lintas Jaringan Nusantara. Namun, untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara holistik, perusahaan disarankan untuk memperbaiki aspek kejelasan melalui edukasi pengguna dan penguatan layanan pelanggan. Selain itu, inovasi berkelanjutan diperlukan untuk menjaga relevansi layanan dalam menghadapi dinamika kebutuhan pengguna. Perusahaan dapat mempertimbangkan untuk mengadakan survei berkala, mengumpulkan masukan pelanggan secara real-time, dan mengadopsi pendekatan desain yang berfokus pada konsumen untuk menjamin bahwa pengembangan layanan benar-benar selaras dengan harapan pengguna. Dengan menerapkan strategi ini, PT Lintas Jaringan Nusantara berpotensi meningkatkan kebahagiaan klien sekaligus memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan internet terkemuka di Indonesia.

REFERENSI

- Ashari, Y., Komalasari, Y., & Dewi, Y. N. (2024). *Evaluasi Kepuasan Pelanggan Wifi Jaring Solusi Persada Menggunakan Metode User Experience Questionnaire*. 6(2), 107–112.
- Binus. (2015). *Interaksi Manusia dan Komputer*. 1542(9), 33–36. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Destina Mae Tika, Abd. Malik, & Nurlia Fusfita. (2023). Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (Bpnt) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 3(3), 293–311. <https://doi.org/10.55606/jurima.v3i3.2514>

- Giyai, Y., Inan, D. I., & Baisa, L. Y. (2024). Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Berbasis Seluler Laporkitong Memanfaatkan Kuesioner Pengalaman Pengguna (UEQ): Evaluation of User Experience on Laporkitong Mobile Application Utilizing User Experience Questionnaire (UEQ). *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(3), 736–744.
- Hassenzahl, M. (2008). User experience (UX): Towards an experiential perspective on product quality. *ACM International Conference Proceeding Series*, 11–15. <https://doi.org/10.1145/1512714.1512717>
- Herawati, Y., Arianti, Y. M., Damerianta, S., & Mintarsih, N. (2022). Experience Questionnaire Perspicuity Efficiency Dependability Stimulation Above Average Pendahuluan Badence Questionnaire Experience Questionnaire Experience Questionnaire User Experience Pragmatic Quality Hedonic Quality. *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 21(4), 495–502.
- Junita Maulani, T., Suprpto, & Reza Perdanakusuma, A. (2021). Evaluasi User Experience Menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: Website Superprof.co.id dan Zonaprivat.com). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(6), 2639–2645. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Kholik, A., Soegiarto, A., Sari, W. P., & Negeri, U. (2024). *Strategi Komunikasi Visual dalam User Interface (UI) dan User Experience (UX) Untuk Membangun Kepuasan Pengguna*. 4.
- Kurniawati, E., & Indah Ratnasari, C. (2023). Pengujian Pengalaman Pengguna (User Experience) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ): Studi Kasus Pada Website Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. *Journal Portal - Universitas Islam Indonesia*, 4, 63–72. www.fit.uui.ac.id.
- Penerapan, A., Slovin, F., Kesalahan, D. A. N., & Perspektif, D. (2024). *Jurnal multidisiplin sosisal humaniora*. 1, 53–63.
- Putri, A., & Dwi, A. I. (2022). Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation. *Jurusan Teknik Informatika/Program Studi SI Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya*, 03(02), 49–59. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/46226>
- Rasio, H. S., & Perdana, S. R. (2020). Jurnal Politeknik Caltex Riau Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire. *Jurnal Komputer Terapan*, 6(1), 69–78. <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jkt/>
- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2017). Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4(4), 40. <https://doi.org/10.9781/ijimai.2017.445>
- Sitanggang, T., Farida, N., & Purbawati, D. (2023). Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Indihome PT Telkom Indonesia Jepara. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(1), 157–164. <https://doi.org/10.14710/jiab.2023.37241>