

## ABSTRAK

Kebutuhan manusia akan teknologi semakin tinggi seiring berjalannya jaman. Salah satunya kebutuhan akan informasi yang *real-time* dan dapat diakses dimana saja. *Wireless Fidelity* atau disingkat WiFi yang merupakan teknologi untuk memudahkan manusia untuk mengakses internet tanpa harus menggunakan kabel. Semakin banyaknya yang menggunakan WiFi, Telkom Indonesia meluncurkan suatu layanan WiFi yaitu Indonesia WiFi (@wifi.id) yang telah bekerja sama dengan banyak institusi baik dari bidang usaha, pemerintah, juga pendidikan. Tak terkecuali di Universitas Telkom yang memiliki *access point* @wifi.id terbanyak diantara lembaga pendidikan lainnya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas dari @wifi.id di Universitas Telkom.

Pada penelitian ini menggunakan variabel *Quality of Experience* (QoE), dengan sub variabel yang digunakan yaitu *Quality of Effectiveness*, *Usability*, *Quality of Efficiency*, dan *Context*. Penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif ini melibatkan 100 orang mahasiswa Universitas Telkom sebagai responden yang disebarkan kuesioner sebanyak 57 butir pernyataan menggunakan teknik judgemental sampling.

Hasil penelitian ini diantaranya, kualitas @wifi.id berdasarkan persepsi pengguna berada di katagori baik, menghasilkan sepuluh faktor diantaranya *Context*, *Device Effectiveness*, *Security*, *Network*, *Service*, *Quality of Application*, *Technological Context*, *Device Efficiency*, *Billing*, dan *Interface*, dan faktor *Context* merupakan faktor dominan dari QoE pada @wifi.id. Saran bagi pihak @wifi.id yaitu meningkatkan kualitas pada faktor *context* dengan cara memperbaiki kualitas jaringan dan memperbanyak titik akses yang belum terjangkau. Selain itu penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan sub variabel lainnya dan jumlah responden yang lebih banyak.

Kata kunci : Analisis Faktor, *Quality of Experience* (QoE), kualitas, WiFi, @wifi.id