

ABSTRAK

Instansi pendidikan tentunya memiliki harapan yang sama untuk mendirikan sistem layanan internet yang baik demi mewujudkan kepuasan bersama dalam lingkungan akademik. Kenyataannya belum semua institusi pendidikan mencapai hal tersebut, dari sekian institusi sekolah Tunas Daud adalah salah satunya. Hasil Observasi yang telah dilakukan sebelumnya masalah yang sering terjadi saat ini keluhan akan gangguan jaringan internet masih sering dialami pada waktu tertentu saat mengunduh atau mengunggah data. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna internet sekolah dengan menganalisa *Quality of Service* (QoS) jaringan internet sekolah Tunas Daud. Hasil penelitian ini akan menguraikan metode *customer satisfaction index* (CSI) atau biasa juga disebut indeks kepuasan pelanggan mengartikan bobot kepuasan pengguna internet sekolah dengan total indeks kepuasan rata – rata sebesar 55% (cukup puas), dengan nilai masing – masing parameter *throughput* sebesar 58% (puas), *delay* sebesar 47% (kurang puas), *packet loss* 55% (cukup puas), *jitter* sebesar 47% (puas), dan *bandwidth* sebesar 69% (puas).

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index*, Kepuasan Pengguna, *Quality of Service*

ABSTRACT

Educational institutions aspire to establish a robust internet service system to foster mutual satisfaction within the academic environment. The reality is that not all educational institutions have achieved this; among them is Tunas Daud School. The results of previous observations indicate that frequent problems, such as internet network interruptions during data downloads or uploads, still occur. The purpose of the research is to determine the level of satisfaction of school internet users by analyzing the Quality of Service (QoS) of the Tunas Daud school internet network. As a result of this study, the customer satisfaction index (CSI) method, also known as the customer satisfaction index, was used to figure out how satisfied school internet users were. The overall satisfaction index was 55%, which means that most people were fairly satisfied. The values for each parameter were 58% for throughput, 47% for delay, 55% for packet loss, 47% for jitter, and 69% for bandwidth.

Keywords: *Customer Satisfaction Index, User Satisfaction, Service Quality.*