Abstrak

Perkembangan teknologi berpengaruh terhadap layanan informasi. Berbagai layanan informasi terus berkembang selaras dengan perkembangan teknologi tersebut. Salah satu teknologi tersebut adalah *website*. Layanan informasi yang ada pada website memberikan kemudahan untuk menyampaikan informasi secara luas. Oleh karena itu kualitas pada website dapat mempengaruhi layanan informasi. Penelitian ini melakukan pengukuran terhadap salah satu website layanan akademik universitas Telkom yaitu *Website* SITU Transkrip Aktivitas Kemahasiswaan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kualitas *website,* mengetahui tingkat kepuasan pengguna, serta mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0 sebagai indikator dan *Importance Performance Analysis* untuk pengelompokan faktor-faktor berdasarkan kuadran dari *Importance Performance Analysis*. Sebelum data-data dikelompokan, terlebih dahulu data melewati uji validitas, uji reliabilitas, serta dilakukan analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna. Sehingga dapat memperkuat kesimpulan dan rekomendasi setelah penelitian selesai dilakukan. Setelah dilakukan penelitian, maka didapatkan hasil akhir yang menyatakan bahwa *Website* SITU Transkrip Aktivitas Kemahasiswaan masih belum memenuhi harapan penggunaannya, hal ini dapat terlihat pada hasil perhitungan *gap analysis* dengan nilai sebesar -0.63 yang artinya tingkat kepentingan atau harapan dari pengguna masih lebih tinggi dibandingkan dengan performa dari *Website* SITU Transkrip Aktivitas Kemahasiswaan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Pendidikan**,** Kualitas *website*, *Webqual* 4.0, *Website Quality*, *Importance Performance Analysis*