

ABSTRAK

Website Student Affairs merupakan sarana untuk menyebarkan informasi yang dikembangkan oleh Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom untuk membantu menyampaikan informasi mengenai fasilitas penyelenggaraan kegiatan mahasiswa kepada seluruh mahasiswa Universitas Telkom. Namun dalam kenyataannya *website* ini memberikan hasil kerja yang kurang baik. Layanan informasi dengan kualitas yang tidak sesuai dengan harapan pengguna akan menimbulkan ketidakpuasan, sedangkan informasi akademik ini sangat penting bagi mahasiswa. Maka dari itu, diperlukan analisis kepuasan atas kualitas yang diberikan oleh *Website Student Affairs* untuk mengetahui tingkat kepuasan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana harapan pengguna, persepsi pengguna, dan kepuasan atas kualitas *website* ini. Untuk pengukuran kualitas, penelitian ini terdiri atas tiga dimensi yaitu dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

Metode penelitian yang akan dilakukan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 230 responden. Teknik analisis penelitian ini adalah analisis dekriptif, analisis kesenjangan, dan analisis *Importance-Performance* (IPA). Data akan dianalisis menggunakan alat bantu SPSS 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *website* yang diharapkan berada dalam kategori sangat penting, sedangkan kualitas yang dirasakan berada dalam kategori cukup baik. Dari hasil yang telah diolah dapat disimpulkan bahwa tujuan atas *website* ini sudah mulai dirasakan manfaatnya oleh pengguna namun belum memberikan kepuasan yang diharapkan.

Kata kunci : *Informasi, Kepuasan, Website Quality (Webqual), Kesenjangan (gap), Importance-Performance Analysis (IPA)*