

ABSTRAK

Perkembangan teknologi internet telah menunjang efektifitas dan efisiensi dalam berbagai bidang pencarian informasi seperti pada bidang pendidikan, terutama peranannya sebagai sarana komunikasi, publikasi, serta sarana untuk mendapatkan berbagai informasi. Kemudahan pencarian informasi pada bidang pendidikan dapat dirasakan oleh Siswa/i SMA yang akan melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Kini Siswa/i dapat dengan mudah mencari informasi langsung dengan mengakses Website khusus dalam memberikan layanan pendaftaran calon mahasiswa baru di Telkom University yaitu smb.telkomuniversity.ac.id,

Bertujuan untuk mempermudah calon mahasiswa menggali informasi pendaftaran di Telkom University. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan dari *E-Service Quality* pada Website SMB dalam memberikan fitur layanan Jenis Penelitian Kuantitatif dengan metode Deskriptif. Metode sampling menggunakan *nonprobability* dan dalam pegelompokan Sempel menggunakan *Quota Sampling*. Metode penilelitian ini menggunkan garis kontinum dengan 100 responden yang dibagi menjadi tiga yaitu 94 responden siswa SMA/SMK MA Sederajat, 4 responden Diploma, dan 2 responden Pascasarjana.

Penelitian dilakukan di ruang SMB Telkom University dengan penyebaran kuisisioner pada pendaftar yang berkunjung ke dalam unit SMB Telkom University. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat dari penerapan *E-Service Quality* pada Website SMB Telkom University studi kasus pada calon mahasiswa baru Telkom University tahun Aademik 2018/2019 yang berasal dari Jawa Barat yaitu, sebesar 83% berada pada posisi **sangat baik** pada rentang persentase 82,25%-100%.

Kata Kunci: Penerapan *E – Service Quality* , menganalisis , Website SMB Telkom University.