

## ABSTRAK

Indonesia menjadi salah satu dari sekian banyak negara yang menggunakan *website* di institusi pendidikan tinggi. Universitas Telkom sebagai salah satu universitas yang telah menggunakan media *website*, belum pernah melakukan penelitian mendalam untuk mengetahui apakah *website* utama yang dikelolanya masih memiliki kesenjangan antara harapan dan persepsi dari perspektif penggunanya. Padahal apabila hal tersebut sudah dilakukan, Universitas Telkom dapat menciptakan desain *website* perguruan tinggi yang menyesuaikan dengan harapan para penggunanya, sebagai salah satu alat penunjang dalam membantu pencapaian visinya.

Melalui penelitian ini, akan diukur tingkat harapan dan persepsi pengguna terhadap *website* Universitas Telkom, tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna, faktor-faktor yang diprioritaskan untuk diperbaiki, dan usulan untuk memperbaiki kualitas *website* Universitas Telkom.

Untuk mengumpulkan data, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 400 responden penelitian yang berupa pemangku kepentingan dari *website* Universitas Telkom. Peneliti juga melakukan wawancara kepada pihak Universitas Telkom, narasumber ahli *website* dan juga desain visual. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif, *Gap Analysis*, *Importance-Performance Analysis*, dan matriks perbandingan. Pengolahan data dibantu dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa harapan pengguna terhadap kualitas *website* Universitas Telkom adalah sebesar 93.49%, dengan persepsi sebesar 72.25%. Masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna dengan selisih sebesar 21.24%, dengan beberapa faktor yang harus diperbaiki meliputi kecepatan respon halaman *website*, kelengkapan informasi yang tersedia, tampilan *website* yang menarik, kemudahan menggunakan *website*, kemudahan dalam pencarian informasi pada *website*, reputasi *website*, ketersediaan informasi yang mudah dimengerti, kesesuaian desain dengan jenis *website*, dan tampilan konten multimedia.

Adapun usulan untuk membenahi *website* Universitas Telkom adalah dengan membenahi aspek teknis dari *website* dan desain visual, serta penambahan konten infografis dan *chatbot* yang interaktif. Pihak pengelola juga harus melakukan *user testing* untuk mengetahui informasi-informasi apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna, bagaimana bentuk informasi yang mudah dipahami, dan bagaimana cara mereka untuk mencari informasi tersebut pada sebuah *website* perguruan tinggi.

Kata kunci : kepuasan pengguna, media, situs web, universitas, webqual 4.0

**Halaman ini sengaja dikosongkan.**