

## ABSTRAK

Semakin berkembangnya teknologi di Indonesia dan ditunjang dengan pertumbuhan akses internet, saat ini perkembangan internet sangat pesat. Internet bukan hanya dipakai untuk keperluan bisnis, namun internet juga dipakai untuk keperluan sekolah/institusi.

Model *E-Service (Electronic Service)* bukan lagi hanya sebagai bentuk nilai tambah yang disampaikan kepada konsumen. Hal tersebut kini sudah menjadi hal yang harus ditawarkan oleh para penyedia jasa.

Sistem Informasi Akademik Institut Manajemen Telkom atau selanjutnya disebut SIMAK IM Telkom. SIMAK adalah salah satu pelayanan dalam bentuk *E-Service* yang disediakan oleh Institut Manajemen Telkom. SIMAK diciptakan untuk mempermudah seluruh user SIMAK Institut Manajemen Telkom. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas layanan elektronik menurut konsep *electronic service quality* (efisiensi, reliabilitas, fulfillment, privasi, daya tanggap, kompensasi dan kontak) terhadap kepuasan mahasiswa S1 IMT sebagai pengguna SIMAK IM Telkom tahun 2012.

Dalam penelitian ini, yang merupakan variabel bebas adalah kualitas layanan elektronik (*electronic service quality*) dan variabel terikatnya adalah kepuasan mahasiswa S1 IM Telkom sebagai pengguna SIMAK IM Telkom tahun 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif dan verifikatif, populasi dalam penelitian ini adalah pengguna SIMAK IM Telkom. Sampel yang diambil sebanyak 370 responden dengan menggunakan teknik *non probability sampling* melalui pendekatan *convenience sampling*. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis jenjang, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan elektronik berada pada kategori yang buruk pada variabel reliabilitas, fulfillment, daya tanggap dan kompensasi. Kepuasan mahasiswa S1 IM Telkom sebagai pengguna SIMAK IM Telkom tahun 2012 berada pada kategori buruk. Selanjutnya berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diketahui bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa S1 IM Telkom sebagai pengguna SIMAK IM Telkom sebesar 51.2%. Oleh karena itu, SISFO perlu memperbaiki elemen yang berkategori buruk serta membenahi hal-hal yang masih kurang agar mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa S1 IM Telkom sebagai pengguna SIMAK IM Telkom tahun 2012.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna, *Electronic Service Quality*.