

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi pada era sekarang membuat kebutuhan akan ICT (Information and Communication Technology) terus meningkat, sehingga Telkom University meluncurkan sebuah aplikasi yang bernama My TelU untuk meningkatkan kualitas layanan pembelajaran yang lebih efektif. Perlunya menjaga dan meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna agar aplikasi My Tel-U dapat memenuhi harapan pengguna. Penelitian ini menggunakan dua metode yaitu, metode Electronic Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode E-Service Quality untuk mengetahui gap antara harapan dan persepsi pengguna. Serta mengukur tingkat kualitas layanan. Serta mengetahui atribut penting dengan pendekatan dimensi E-Servqual Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui apa saja atribut yang berpengaruh dan berperan penting untuk meningkatkan harapan pengguna, untuk menjadikan prioritas dalam perbaikan. Hasil dari penelitian mendapatkan nilai rata-rata gap antara harapan pengguna dan kinerja aplikasi sebesar -0,95. Nilai rata-rata kualitas layanan yang didapatkan dari perhitungan nilai harapan pengguna dibagi dengan nilai kinerja aplikasi sebesar 0,78. Dari hasil nilai rata-rata kualitas layanan dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh aplikasi My Tel-U belum, dikarenakan nilai rata-rata kualitas layanan kurang dari nilai 1. Kuadran A atau Prioritas dalam perbaikan menempatkan atribut X11, X13, X20 dan X25. Upaya perbaikan yang dapat diberikan adalah mengintegrasikan beberapa layanan untuk membantu dan memudahkan pengguna dalam perkuliahan.

Kata Kunci: My TelU, E-servqual, Importance Performance Analyis, Kepuasan Pengguna