

ABSTRAK

Pada jenjang pendidikan Universitas, banyak proses yang dilakukan mahasiswa secara mandiri pada platform yang sudah disediakan oleh masing-masing Universitas. Proses yang dilakukan mandiri oleh mahasiswa dapat menentukan kelancaran mahasiswa dan dapat menentukan arah dan tujuan mahasiswa dalam mencapai kelulusan. Masalah yang sering dialami oleh Mahasiswa Universitas XYZ adalah lambatnya sistem dari Siakad XYZ dan bahkan sistem bisa dikatakan *down* saat digunakan bersamaan pada proses perancangan rencana studi. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Siakad XYZ serta mendapatkan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis dari *Importance Performance Analysis* (IPA). Dengan metode *WebQual 4.0*, tingkat kepuasan pengguna layanan dapat menjadi bahan evaluasi kepada penyedia layanan. *WebQual 4.0* mengganti dimensi kualitas situs menjadi dimensi *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Interaction Quality* (Kualitas Pelayanan Informasi), dan penambahan satu dimensi yaitu *Privacy/Security* (Kualitas Keamanan). Berdasarkan pengujian yang dilakukan telah mendapatkan hasil bahwa dimensi *Service Interaction Quality* dan variable *Privacy/Security* masih berada di kriteria "Kurang Puas".

Kata Kunci : Teknologi, Siakad, Kepuasan, *Importance Performance Analysis*, *WebQual 4.0*

ABSTRACT

At the university education level, many processes are carried out by students independently on the platform provided by each university. Process carried out independently by students can determine the student's fluency and can determine direction and student goals in achieving graduation. Problems often experienced by XYZ University students are the slow system of Siakad XYZ and even the system it can be said to be down when used simultaneously in the study plan design process. Objective of this research is to analyze the level of student satisfaction with Siakad XYZ as well get recommendations for improvements based on the results of analysis from *Importance Performance Analysis* (IPA). With the *WebQual 4.0* method, the level of service user satisfaction can be increased serve as evaluation material for service providers. *WebQual 4.0* changes quality dimensions the site becomes a dimension of *Usability*, *Information Quality*, and *Service Interaction Quality* (*Information Service Quality*), and the addition of one dimension, namely *Privacy/Security* (*Security Quality*). Based on the tests carried out get the results that the dimensions of *Service Interaction Quality* and the variable *Privacy/Security* still in the "Not Satisfied" criteria.

Keywords: *Technology, Siakad, Satisfaction, Importance Performance Analysis, WebQual 4.0*