

## ABSTRAK

Dalam meningkatkan proses akademik, diperlukan sistem informasi yang didukung dengan teknologi informasi, dimana sistem informasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat. Hal tersebut menjadi pendorong untuk bersaing dengan perguruan tinggi lainnya, karena dengan meningkatnya efektivitas dan efisiensi pada proses layanan akademik dapat meningkatkan citra pada perguruan tinggi tersebut. Maka dari itu, dilakukan penelitian mengenai elektronik service quality pada aplikasi moQRAMAS. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah E-Servqual yang memiliki skala dimensi *Efisiensi, Fulfillment, Reability, Responsive, Compensation, Privacy, Contact*. Pada penelitian ini juga menggunakan perhitungan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. *E-Service Quality* digunakan untuk mengetahui persepsi dan harapan dari pengguna aplikasi moQRAMAS, dan IPA digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan dari tiap atribut layanan tersebut. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner yang memiliki karakteristik responden pegawai dan dosen yang menggunakan aplikasi moQRAMAS. Penelitian ini menggunakan kuisisioner dengan teknik pengambilan sampel secara purposive sampling. Untuk menghitung perhitungan E-Servqual dan IPA menggunakan tools IBM SPSS 29. Untuk melihat dimensi mana yang memerlukan perbaikan dan peningkatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara keseluruhan 7 dimensi elektronik kualitas layanan moQRAMAS belum memenuhi 100% kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai gap persepsi dan harapan menunjukkan bahwa dimensi *efficiency* berada di rank 1 dengan nilai sebesar -1,213, dimensi *reability* berada di rank 2 dengan nilai sebesar -0,968, dimensi *contact* berada di rank 3 dengan nilai sebesar -0,664, dimensi *responsiveness* berada di rank 4 dengan nilai sebesar -0,598, dimensi *fulfillment* berada di rank 5 dengan nilai sebesar -0,539, dimensi *compensation* berada di rank 6 dengan nilai sebesar -0,261, dimensi *privacy* berada di rank 7 dengan nilai sebesar -0,134. Setelah di uji dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* terdapat 6 atribut yang berada pada kuadran I yang artinya merupakan prioritas perbaikan sesuai harapan pengguna yaitu E1,E2,E3,R1,R2,F3.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, *E-ServQual, Importance Performance Analysis*

## **ABSTRACT**

*In improving the academic process, an information system is needed that is supported by information technology, where the information system can meet the information needs very quickly, on time, relevant, and accurately. This is an incentive to compete with other tertiary institutions, because increasing effectiveness and efficiency in the process of academic services can improve the image of these tertiary institutions. Therefore, research was conducted on electronic service quality in the moQRAMAS application. The research method used in this study is E-Servqual which has a scale of dimensions of Efficiency, Fulfillment, Reability, Responsive, Compensation, Privacy, Contact. This study also uses the calculation of the Importance Performance Analysis (IPA) method. E-Service Quality is used to determine the perceptions and expectations of users of the moQRAMAS application, and IPA is used to determine improvement priorities for each service attribute. Collecting data in this study used a questionnaire that had the characteristics of employee and lecturer respondents who used the moQRAMAS application. This study used a questionnaire with a purposive sampling technique. To calculate E-Servqual and IPA calculations using IBM SPSS 29 tools. To see which dimensions require repair and improvement. The results showed that overall the 7 dimensions of electronic moQRAMAS service quality did not meet 100% user satisfaction. Based on the perception and expectation gap values, it shows that the efficiency dimension is in rank 1 with a value of -1.213, the reliability dimension is in rank 2 with a value of -0.968, the contact dimension is in rank 3 with a value of -0.664, the responsiveness dimension is in rank 4 with a value of -0.598, the dimension of fulfillment is in rank 5 with a value of -0.539, the dimension of compensation is in rank 6 with a value of -0.261, the dimension of privacy is in rank 7 with a value of -0.134. After being tested using the Importance Performance Analysis (IPA) method, there are 6 attributes that are in quadrant I, which means they are priority improvements according to user expectations, namely E1, E2, E3, R1, R2, F3.*

**Keywords:** *Service Quality, E-ServQual, Importance Performance Analysis*