

INTISARI

Universitas Amikom Purwokerto telah mengembangkan website akademik yakni Student Service Center. Website ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai berita kampus, pengumuman akademik, tata krama mahasiswa, info, visi dan misi dll. Sebuah website perlu ada penilaian secara berkala untuk mengetahui bagaimana kualitas sebuah website oleh pengguna. Penelitian ini dilakukan dengan metode WebQual 4.0 dengan 3 (tiga) variable yakni usability (kegunaan), information quality (kualitas informasi), dan service interaction quality (kualitas interaksi layanan) dan pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik convenience sampling dan analisis data menggunakan SPSS 22. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sebuah kontribusi usability (kegunaan), information quality (kualitas informasi), dan service interaction quality (kualitas interaksi layanan) terhadap user satisfaction (kepuasan pengguna) mengenai kualitas website Student Service Center Universitas Amikom Purwokerto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 3 (tiga) hipotesis yang diuji yaitu usability, information quality dan service interaction quality diterima dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: kualitas website, kepuasan pengguna, webqual 4.0

ABSTRACT

Amikom Purwokerto University has developed an academic website, namely the Student Service Center. This website aims to provide information regarding campus news, academic announcements, student etiquette, information, vision and mission, etc. A website needs to be regularly assessed to find out what the quality of a website is like to users. This research was conducted using the WebQual 4.0 method with 3 (three) variables, namely usability (usefulness), information quality (quality of information), and service interaction quality (quality of service interaction) and sampling was carried out using convenience sampling techniques and data analysis using SPSS 22. The aim of this research is to determine and analyze the contribution of usability, information quality and service interaction quality to user satisfaction regarding the quality of the Amikom University Purwokerto Student Service Center website. The research results show that the 3 (three) hypotheses tested, namely usability, information quality and service interaction quality, are accepted and have a significant influence on user satisfaction.

Keywords : website quality, user satisfaction, webqual 4.0