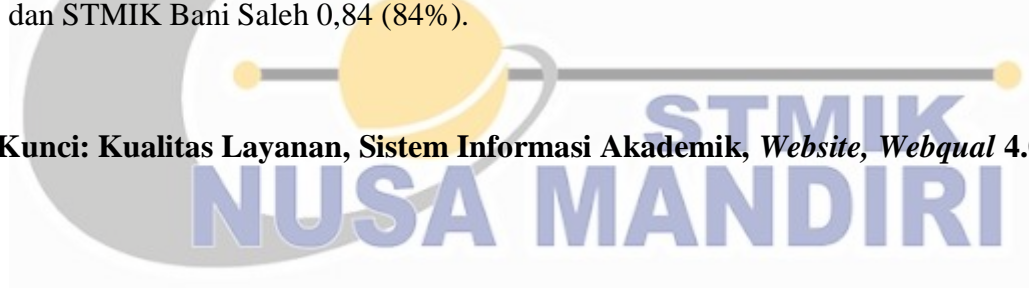


ABSTRAK

Murni Cahyati (11180912), Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Pada Wilayah Bekasi Menggunakan Metode *Webqual*

Sistem informasi akademik adalah suatu sistem yang dibuat untuk mempermudah kegiatan administrasi akademik di kampus, yang mana kesemuanya diatur secara *online*. Sistem informasi akademik di perguruan tinggi biasanya berbasis *website* agar mudah terintegrasi. *Website* merupakan alamat atau lokasi di dalam *internet* suatu halaman *web*, umumnya membuat dokumen *HTML* dan dapat berisi sejumlah foto atau gambar grafis, musik, teks bahkan gambar yang bergerak. Meningkatkan kualitas layanan berbasis *web* merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara berkesinambungan. Untuk meyakinkan pengguna agar tetap menggunakan layanannya sehingga pada gilirannya dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya. Untuk mengetahui sejauh mana layanan website dapat diterima oleh para pengguna, maka perlu dilakukan suatu penelitian untuk mengukur kualitas layanan website yang ada saat ini dari sudut pandang atau persepsi penggunanya. Kerangka yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan website pada penelitian ini adalah *WebQual* 4.0. Dari hasil analisis regresi berganda bahwa H1, H2 dan H3 diterima sedangkan H0 ditolak. Perguruan tinggi yang dibahas dalam penelitian ini ada 5 perguruan tinggi berdasarkan responden yang paling banyak. Perguruan tinggi tersebut adalah Universitas BSI, STMIK Nusa Mandiri, Universitas Gunadarma, Universitas Bhayangkara dan STMIK Bani Saleh. Hasil *webqual index* (WQI) masing-masing perguruan tinggi adalah Universitas BSI 0,91 (91%), STMIK Nusa Mandiri 0,89 (89%), Universitas Gunadarma 0,89 (89%), Universitas Bhayangkara 0,87 (87%) dan STMIK Bani Saleh 0,84 (84%).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Sistem Informasi Akademik, *Website*, *Webqual* 4.0



ABSTRACT

Murni Cahyati (11180912), Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Pada Wilayah Bekasi Menggunakan Metode Webqual)

Academic information system is a system created to facilitate academic administration activities on campus, all of which are arranged online. Academic information systems in tertiary institutions are usually website based so they are easily integrated. Website is the address or location in the internet of a web page, generally creating HTML documents and can contain a number of photos or graphic images, music, text and even moving images. Improving the quality of web-based services is an effort that must be done continuously. To convince users to continue to use their services so that in turn can provide satisfaction to users. To find out to what extent website services can be received by users, it is necessary to conduct a study to measure the quality of existing website services from the user's perspective or perception. The framework used to measure the quality of website services in this study is WebQual 4.0. From the results of multiple regression analysis that H1, H2 and H3 are accepted while H0 is rejected. The tertiary institutions discussed in this study were 5 tertiary institutions based on the most respondents. These universities are BSI University, STMIK Nusa Mandiri, Gunadarma University, Bhayangkara University and STMIK Bani Saleh. The results of the webqual index (WQI) of each tertiary institution are BSI University 0.91 (91%), STMIK Nusa Mandiri 0.89 (89%), Gunadarma University 0.89 (89%), Bhayangkara University 0.87 (87 %) and STMIK Bani Saleh 0.84 (84%).

Keywords: Quality of Service, Academic Information System, Website, Webqual 4.0

