

Rahayu Tri Wahyuni, 2017. *Analisis Kualitas Layanan Website Pusat Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Airlangga berdasarkan Persepsi Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analisis (IPA)*. Skripsi ini di bawah bimbingan Ir. Dyah Herawatie, M.Si. dan Army Justitia, S.Kom., M.Kom. Program Studi S1 Sistem Informasi. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *website* Pusat Penerimaan Mahasiswa Baru (PPMB) Universitas Airlangga berdasarkan tingkat *performance* dan *importance* persepsi pengguna. Kualitas layanan *website* tersebut diukur berdasarkan dimensi dari WebQual 4.0 : *usability, information quality, service interaction quality, overall impression*. Selain itu, penelitian ini juga memberikan rekomendasi kepada PPMB UNAIR terkait strategi peningkatan kualitas layanan dalam rangka pengembangan *websitenya*.

Penelitian ini terdiri dari tujuh tahap yaitu penentuan metode dan hipotesis, penentuan populasi dan sampel, perancangan kuesioner, penyebaran dan pengumpulan kuesioner, pengolahan data, analisis hasil dan penyusunan rekomendasi. Pengumpulan data dengan kuesioner menggunakan teknik *purposive* dan *stratified random sampling* sebanyak 120 responden. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan uji *Paired t-Test* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat perbedaan (gap) antara dua perspektif penilaian kualitas layanan *website* PPMB UNAIR yaitu antara tingkat kinerja atau kualitas aktual yang dirasakan oleh pengguna (*performance*) dan tingkat kepentingan atau kualitas ideal yang diharapkan (*importance*). Secara keseluruhan, selisih dari kedua perspektif penilaian (gap) bernilai negatif, dimana tingkat *importance* lebih tinggi dari pada *performancenya*. Nilai gap *importance* dan *performance website* www.ppmb.unair.ac.id sebesar 0,16, sedangkan pada *website* www.pendaftaran.unair.ac.id sebesar 0,15. Rekomendasi yang diberikan adalah memperbaiki tampilan *website* agar lebih menarik dan mudah digunakan, mempertahankan kualitas informasi dengan meminimalkan kesalahan penyampaian informasi, dan lebih responsif menanggapi pertanyaan yang ada.

Kata Kunci: *kualitas layanan website, WebQual 4.0, paired t-test, importance performance analysis (IPA)*