

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna Universitas Airlangga *Cyber Campus* (UACC). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui variabel independen manakah yang memiliki pengaruh terbesar. Kualitas jasa yang diukur menggunakan model E-SERVQUAL berdasarkan pengaruh masing-masing dari variabel independen (*efficiency, reliability, responsiveness, privacy, dan contact*) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga strata-1 tahun angkatan 2011-2013 yang diseleksi dengan menggunakan metode *stratified sampling* sehingga terdapat 360 mahasiswa yang terpilih. Teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah analisis regresi linear. Sedangkan besarnya pengaruh yang disebabkan oleh masing-masing variabel independen diukur dengan membandingkan antara nilai ekspektasi dan nilai persepsi pengguna UACC. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa setiap variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan variabel *efficiency* memiliki pengaruh terbesar. Nilai persepsi yang dirasakan pengguna terhadap *efficiency, reliability, privacy, dan contact* berada di atas ekspektasi sedangkan nilai persepsi *responsiveness* berada di bawah.

Kata kunci : E-SERVQUAL, kepuasan pengguna, kualitas jasa.

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to examine the effect of service quality on customer satisfaction of Universitas Airlangga Cyber Campus (UACC). This study also aims to determine the independent variable which has the greatest effect. Service quality is measured by E-SERVQUAL model based on the effect of each independent variable (efficiency, reliability, responsiveness, privacy, and contact) on the dependent variable (customer satisfaction). The population in this study are all students of the Faculty of Economics and Business, Airlangga University. The sample in this study are students of the Faculty of Economics and Business Airlangga University stratum-1 from 2011 to 2013 who are selected using stratified sampling method so that there is 360 respondents. The analysis technique used to identify the influence of independent variables on the dependent variable is a linear regression analysis. Whereas the magnitude of the effect caused by each independent variable is measured by comparing the expected value and the user perception value of UACC. The results of this study indicate that each independent variable affects the dependent variable and efficiency has the greatest effect. Customer perception of the perceived value of the efficiency, reliability, privacy, and contact is above expectations, while the perception of responsiveness is under.*

*Keywords: E-SERVQUAL, customer satisfaction, service quality*