

ABSTRAK

ANALISIS PERBANDINGAN METODE *WEBQUAL* DAN *E-SERVQUAL* TERHADAP *WEBSITE* PENERIMAAN MAHASISWA BARU INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO (Studi Kasus: Calon Mahasiswa Angkatan 2022)

Oleh

Emya Ninta Tarigan

19103006

Website Penerimaan Mahasiswa Baru merupakan sarana bagi calon mahasiswa untuk melakukan pendaftaran secara *online* di Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Penelitian ini dilakukan untuk Analisis Perbandingan metode *Webqual* dan *E-Servqual* terhadap *website* Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Institut Teknologi Telkom. Responden pada penelitian ini adalah Calon Mahasiswa Baru Angkatan 2022. Pada pengembangan *website* PMB, terdapat kekurangan yang dirasakan oleh calon mahasiswa baru terkait fitur yang tidak digunakan oleh unit PMB IT Telkom Purwokerto, namun tetap muncul saat mendaftar penerimaan mahasiswa baru. Hal ini berpotensi membingungkan pengguna, sehingga perlu dilakukan analisis pada *website* tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk analisis tingkat kepuasan pengguna dan analisis hasil perbandingan *Webqual* dan *E-Servqual*. Pada penelitian ini Metode yang digunakan adalah *Webqual* dan *E-Servqual*. Hasil penelitian didapatkan bahwa *Usability*, *Information quality*, dan *Service Interaction quality* secara signifikan mempengaruhi *User satisfaction* ($F\text{-Hitung} = 191,183 > F\text{-Tabel} = 2,141$). *Service Interaction quality* memiliki pengaruh terbesar (koefisien regresi = 0,338). *Total Electronic Service Quality (TESQ)* *website* PMB ITTP adalah 0,32, menandakan kepuasan pengguna yang tinggi. Perbaikan diperlukan pada kuadran B, kuadran C dengan prioritas rendah saat ini namun menjadi tuntutan di masa yang akan datang dan kuadran D yang kurang dianggap penting tetapi kualitas *websitenya* memuaskan pengguna. Dari kedua metode, ditemukan bahwa analisis metode *WEBQUAL* dan *E-SERVQUAL* saling terkait dalam meningkatkan kualitas interaksi layanan. Faktor-faktor seperti reputasi, keamanan informasi, personalisasi, ruang komunitas, kemudahan komunikasi, dan responsif terhadap masalah pengguna berperan penting dalam menciptakan pengalaman interaksi yang baik bagi pengguna *website* PMB ITTP.

Kata Kunci: *Website*, *Webqual*, *E-Servqual*, Penerimaan Mahasiswa Baru.