

## ABSTRAK

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN WEBSITE MERDEKA BELAJAR - KAMPUS MERDEKA (MBKM) DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Oleh

Anita Cayayuk Damayanti Sagala

19103058

Program pendidikan Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (MBKM) dicanangkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang bertujuan untuk memberikan akses pendidikan yang fleksibel, mandiri, dan relevan kepada mahasiswa maka dirancang sebuah website MBKM. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas sebuah *website*, oleh karena itu, dilakukan pra penelitian untuk mengetahui kepuasan pengguna. Hasil pra penelitian menunjukkan adanya kendala yang perlu diperbaiki, seperti pengiriman berkas persyaratan pendaftaran yang tidak optimal, fungsi pelacakan pendanaan yang belum berfungsi, dan respon yang lambat dari *help desk*. Penelitian ini menggunakan pendekatan WebQual 4.0 yang mengukur kualitas website berdasarkan tiga domain: kualitas kegunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information quality*), kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sebanyak 100 responden mahasiswa program magang dan studi independen bersertifikat (MSIB) berpartisipasi dalam survei untuk mengevaluasi kualitas *website* MBKM berdasarkan persepsi mereka. Hasil analisis data kepuasan pengguna terhadap *website* MBKM melalui hasil uji hipotesis menunjukkan rendahnya kepuasan pengguna terkait kualitas layanan *website* MBKM karena tidak terdapat korelasi signifikan serta positif antara variabel X3 (kualitas interaksi layanan) dengan variabel *user Satisfaction* (Y) didasarkan pada hasil pengujian nilai thitung sebesar  $1,132 > t_{tabel} 2,262$  dan nilai signifikansi  $0,193 < 0,01$ . Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai kendala yang dihadapi oleh pengguna *website* MBKM serta menjadi dasar bagi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang disediakan oleh MBKM.

**Kata kunci:** Kepuasan Pengguna, SPSS, *website* MBKM, WebQual 4.0