

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* AKADEMIK IT TELKOM PURWOKERTO MENGUNAKAN METODE KANO DAN WEBQUAL 4.0

Oleh

Kalyana Galih Ayuning Tyas

19103015

Perguruan Tinggi membutuhkan *website* sebagai sarana komunikasi yang cepat dan interaktif bagi penggunanya yang sering mengakses yaitu mahasiswa. Salah satu Perguruan Tinggi yang memanfaatkan *website* sebagai sarana komunikasi yang cepat dan interaktif adalah Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) untuk layanan informasi akademik. *Website* akademik ITTP memuat segala informasi mengenai akademik ITTP, namun berdasarkan hasil pra-kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa terkait *website* akademik ITTP dapat diketahui bahwa banyak mahasiswa yang jarang mengakses *website* akademik ITTP dikarenakan adanya beberapa kendala pada *website*. Salah satu kendala yang dikeluhkan adalah pada desain *website* kurang menarik. Melalui masalah yang ada, penelitian ini akan menganalisis kepuasan pengguna *website* akademik ITTP yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *website* akademik ITTP sebagai pertimbangan dalam pengembangan berkelanjutan. Analisis kepuasan pengguna menggunakan Metode Kano dan Webqual 4.0. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan metode *Stratified random sampling*, sedangkan teknik pengambilan datanya menggunakan kuesioner yang dibuat berdasarkan 3 parameter metode Webqual 4.0. Hasil dari perhitungan Metode Kano adalah keseluruhan atribut *website* akademik yang diujikan mendapatkan grade *Indifferent* (I) atau atribut kurang dapat perhatian dari penggunanya. *Website* akademik ITTP dapat dikatakan tingkat kepuasan penggunanya masih sangat rendah, pengguna merasa tidak puas dengan *website* akademik ITTP secara keseluruhan karena rentang nilai keseluruhan atribut yang diujikan dalam penelitian ini berada pada rentang nilai 0,00 – 0,34. Atribut pada metode Webqual 4.0 yang digunakan untuk penyusunan kuesioner tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap *website* akademik ITTP. Salah satu rekomendasi perbaikan *website* akademik ITTP agar meningkatkan kepuasan penggunanya adalah memperbarui desain *website*. Rekomendasi dapat digunakan oleh pengelola *website* akademik ITTP sebagai pertimbangan perbaikan *website* agar kepuasan penggunanya meningkat.

Kata kunci : Metode Webqual 4.0, Metode Kano, Website, Website Akademik, Kepuasan Pengguna.