

ABSTRAK

Analisis Kualitas Layanan *Website* Portal Akademik Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Teknik Di Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna *Website* Portal Akademik)

Oleh: Latifah

Perkembangan IT yang pesat menjadikan *website* sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah lembaga pendidikan khususnya dalam hal layanan bagi aktivitas akademika, dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan. Layanan dalam suatu sistem informasi akademik berbasis *web* perlu diukur untuk mengetahui tingkat kualitas layanan *website* bagi pengguna. Dalam penelitian ini, untuk menentukan kualitas layanan *website* portal akademik di Universitas Negeri Padang dalam memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa menggunakan metode *webqual* 4.0.

Metode yang digunakan dalam menentukan kualitas layanan *website* portal akademik adalah metode *webqual* 4.0 yang terdiri dari empat dimensi yakni dimensi *usability*, *information quality*, *interaction quality* dan *overall*. Sampel penelitian berjumlah 98 orang responden. Pengambilan sampel secara acak dan berstrata secara proporsional. Data dikumpulkan melalui angket yang berisi pernyataan tentang persepsi mahasiswa terhadap portal akademik. Data yang terkumpul diolah untuk mendapatkan nilai *webqual index* (WQI) yang kemudian digunakan untuk menentukan nilai kualitas layanan *website*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi yang paling berpengaruh adalah dimensi *information quality* dengan nilai skala WQI sebesar 74% berada pada kategori sesuai dengan harapan pengguna. Sedangkan nilai WQI dari dimensi *usability* sebesar 70% dan nilai WQI *interaction quality* sebesar 71%; serta yang paling terendah nilai WQI *overall* sebesar 70%. Dari hasil keseluruhan total nilai WQI kualitas layanan *website* portal akademik sebesar 72% berada yang pada kategori sesuai dengan harapan pengguna.