

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia pendidikan di perguruan tinggi dewasa ini semakin berat. Setiap perguruan tinggi dituntut untuk memiliki suatu nilai tambah untuk bisa memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain. Salah satu nilai tambah itu adalah dengan memberikan kepuasan kepada mahasiswa dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan di segala bidang.

Salah satu cara peningkatan kualitas itu adalah mengganti layanan administrasi akademis dari manual menjadi online, karena dengan cara manual dirasakan mempunyai banyak kelemahan, sehingga menjadi kelemahan dari perguruan tinggi dalam usaha meningkatkan kepuasan mahasiswanya.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas layanan website dalam kegiatan administrasi akademis online dengan basis web di Universitas Tarumanagara dengan meneliti faktor-faktor kualitas layanan yang biasa mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan fasilitas fisik website, faktor-faktor ini akan menjadi variabel bebas untuk dihubungkan dengan variabel terikatnya yaitu kepuasan mahasiswa.

Manfaat dari penelitian ini untuk memberi masukan bagi pihak universitas mengenai pengaruh kualitas website terhadap kepuasan mahasiswa, dan faktor-faktor kualitas website mana yang harus ditingkatkan untuk memberikan kepuasan yang lebih kepada mahasiswa, sedangkan untuk mahasiswa adalah memberi masukan untuk mengetahui faktor apa saja yang paling berpengaruh dari kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan administrasi akademis online dengan menggunakan basis web.

Metode yang digunakan adalah dengan menggunakan metode statistik regresi berganda untuk menghitung variabel-variabel keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan fasilitas fisik sebagai variabel bebas dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikatnya

Dalam penelitian ini, peneliti mendapat hasil setelah menghitung variabel-variabel bebas keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan fasilitas fisik website dengan variabel terikat kepuasan mahasiswa, menjelaskan ada pengaruh dari kualitas

layanan website yang dilihat dari kelima faktor tersebut terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 55,7%, berarti bahwa kelima variabel bebas yang diteliti mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 55,7%, ini berarti masih ada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa diluar kualitas pelayanan website.

Dalam penelitian ini peneliti juga menemukan bahwa masih ada faktor yang harus ditingkatkan untuk lebih memberi kepuasan kepada mahasiswa yaitu faktor keandalan dan ketanggapan website. Faktor-faktor ini masih kurang bisa memberikan nilai bagi kepuasan mahasiswa dibandingkan dengan factor fasilitas fisik yang sudah bisa memberikan pengaruh cukup besar kepada kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: Kualitas layanan website, kepuasan mahasiswa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	vi iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Perumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2 KAJIAN TEORITIS.....	6
2.1 Deskripsi Teori.....	6
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2. Peranan Teknologi Informasi.....	12
2.1.3 .Kualitas Layanan Website.....	15
2.2. Kerangka Pemikiran.....	20
2.3 Hipotesis.....	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Metode Penelitian.....	22
3.2 Desain Penelitian.....	22
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Metode Analisis Data	25
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Instrumen dan Responden.....	30
4.2 Hasil Pengolahan Data.....	31
4.2.1 Data Responden.....	31
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
4.3 Pengujian Hipotesis.....	37
4.3.1 Statistik deskriptif dan Korelasi.....	37
4.3.2 Koefisien Korelasi.....	38
4.3.3 Model Regresi.....	41
4.3.4 Uji ANOVA.....	42

