

ABSTRACT

Hasanuddin University website (www.unhas.ac.id) is a web-based information services that developed in order to meet the needs of students. In information systems, service's benefits viewed as the level and direction of the difference between users perceptions and expectations.

This research was conducted to find out the gap value between student's actual perception and ideal expectations of the Hasanuddin University website services quality which is measured by WebQual 4.0 Modifications quality dimensions; 1) Information Quality, 2) Service Interaction Quality, 3) User Interface Quality and 4) Usability. Data was collected using a questionnaire with simple random sampling technique. Furthermore, the collected data were analyzed using differences analysis and Importance Performance Analysis (IPA).

The results showed that there are differences (gap) between student's actual perception and ideal expectations at each of dimension of website quality, where the perception's value is smaller than the expectations. The smallest gap lies in the information quality dimension that indicates Hasanuddin University website services quality quite successful on information quality. The biggest gap lies in the user interface quality dimension that indicates Hasanuddin University website services quality has not met the student's ideal expectations especially from user interface quality.

Keywords : *Website Service Quality, Perceptions, Expectations, WebQual, Importance Performance Analysis (IPA) and Differences Analysis.*

INTISARI

Website Universitas Hasanuddin (www.unhas.ac.id) merupakan layanan informasi berbasis web yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa. Dalam sistem informasi, keunggulan suatu layanan dipandang sebagai tingkat dan arah dari adanya perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal mahasiswa terhadap kualitas layanan *website* Universitas Hasanuddin yang diukur berdasarkan dimensi kualitas WebQual 4.0 Modifikasi yaitu: 1) Kualitas Informasi, 2) Kualitas Interaksi Layanan, 3) Kualitas Antarmuka Pengguna dan 4) Kegunaan. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dengan teknik *Simple Random Sampling*. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik Analisis Perbedaan (uji beda *t*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat perbedaan (*gap*) antara persepsi aktual dan harapan ideal mahasiswa pada masing-masing dimensi kualitas *website*, dimana nilai persepsi lebih kecil dibandingkan dengan harapan mahasiswa. *Gap* paling kecil terletak pada dimensi kualitas informasi yang mengindikasikan bahwa layanan *website* Universitas Hasanuddin cukup berhasil pada kualitas informasi. *Gap* paling besar terletak pada dimensi kualitas antarmuka pengguna yang mengindikasikan bahwa layanan *website* Universitas Hasanuddin yang belum memenuhi harapan ideal mahasiswa terutama dari kualitas antarmuka pengguna.

Kata kunci – *Kualitas Layanan Website, Persepsi, Harapan, WebQual, Importance Performance Analysis (IPA) dan Analisis Perbedaan.*