

## **RINGKASAN DAN SUMMARY**

Website merupakan salah satu sarana penting bagi sebuah institusi perguruan tinggi. Sarana ini akan membantu dan memudahkan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan pengguna tentang informasi perguruan tinggi tersebut. Bagi perguruan tinggi, manfaat Website adalah sebagai sarana informasi dan promosi. Salah satu acuan yang dapat digunakan untuk mengukur aktifitas Website perguruan tinggi di dunia internet adalah Webometric Ranking of World University (WRWU).

Dengan berbagai upaya perguruan tinggi telah mengembangkan websitenya. Salah satunya adalah dengan memuaskan pengguna website sehingga mereka bersedia mengakses Website perguruan tinggi. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh pelanggan, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kendalanya ada keluhan dari mahasiswa mengenai kualitas Website, antara lain Website sulit diakses, tampilan interface tidak konsisten dan informasi yang tidak up to date.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka perlu disusun alat ukur kepuasaa pengguna Website perguruan tinggi dengan melibatkan pengguna internalnya menggunakan metode Fuzzy Servqual. Agar hasil pengukuran dapat bermanfaat selanjutnya dilakukan perancangan strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan sesuai dengan harapan pengguna menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Hal ini akan menjadi hal yang bermanfaat bagi perguruan tinggi untuk menghasilkan Website sesuai preferensi pengguna sehingga dapat memenuhi harapan perguruan tinggi agar berbagai kebijakan kampus dapat diketahui khalayak luas dengan biaya yang lebih murah yaitu melalui website.

Penelitian ini bertujuan menemukan informasi tentang harapan dan kepuasan mahasiswa terhadap Website perguruan tinggi. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi terhadap Website, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh pelanggan, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah memahami apa yang menjadi factor utama penggan dalam menilai kualitas layanan Website perguruan tinggi. Penilaian terhadap tingkat layanan Website perguruan tinggi diperoleh dengan menggunakan kuisioner yang akan diberikan kepada mahasiswa. Untuk mengantisipasi kesubjektifan mahasiswa selaku responden dalam pemberian nilai maka peneliti akan menggunakan metode fuzzy. Metode Fuzzy digunakan untuk membantu responden memberi nilai yang lebih obyektif.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa analisa kinerja kepentingan (important performance analysis) menghasilkan 4 kuadran prioritas perbaikan. Kuadran A menunjukkan prioritas utama yang penting untuk diperbaiki, kuadran B menunjukkan bahwa pelanggan menganggap atribut tersebut penting dan mereka sudah puas dengan kinerja layanannya, kuadran C menunjukkan atribut tersebut tidak terlalu penting sehingga meskipun menunjukkan ketidakpuasan dengan kinerja layanannya tetapi prioritas perbaikannya rendah dan kuadran D

menunjukkan bahwa pelanggan menganggap atribut tersebut tidak penting tetapi mereka sudah puas dengan kinerja layanannya sehingga kepuasannya melebihi harapan.

Hasil pengujian hipotesis berdasarkan hasil Servqual didapatkan bahwa pelayanan website Perguruan Tinggi ini masih belum dapat memuaskan konsumennya, hal ini terlihat bahwa nilai kepuasan konsumennya masih berada dibawah harapan, masih banyak peluang peningkatan yang harus dilakukan oleh pihak manajemen untuk dapat memenuhi harapan konsumen.