

ABSTRAK

Perkembangan teknologi begitu sangat cepat. Salah satunya di bidang pendidikan Perguruan Tinggi. Perkembangan teknologi di bidang pendidikan terutama sistem administrasi akademik yang memudahkan mahasiswa dalam melakukan proses perencanaan mata kuliah yang dilakukan setiap pergantian semester baru. Penelitian ini dilakukan sebagai respons terhadap masalah yang timbul akibat kekurangan kualitas dan kinerja sistem registrasi akademik, yang dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pengambilan mata kuliah dan merugikan mahasiswa, terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sistem registrasi akademik. Untuk menjaga kepuasan pengguna / mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan, sistem registrasi akademik harus mempertahankan kualitas serta kinerja aplikasi layanan tersebut. Kinerja layanan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna seperti kinerja layanan aplikasi yang baik akan mempengaruhi persepsi dan harapan pengguna dalam menggunakan suatu produk/aplikasi tersebut. Dengan menggunakan metode *E-Service Quality* yang menggunakan beberapa variabel dimensi seperti *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, tingkat kepuasan mahasiswa dapat diukur serta menjadi bahan evaluasi terhadap penyedia layanan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden mahasiswa aktif dari Universitas Telkom. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas layanan penggunaan aplikasi sirama terhadap kepuasan pengguna mahasiswa Telkom University menggunakan Metode *E-Service Quality*.

Kata Kunci : Aplikasi Sirama, *E-Service Quality*, *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, Kualitas Layanan, Kepuasan