

ABSTRAK

Berdasarkan hasil pra penelitian keluhan mengenai dimensi *information* sebesar 47%, dimensi *usability* 20% dan dimensi *service interaction* 33% sehingga banyak informasi yang kurang jelas, sulitnya pengoprasian, dan kurangnya layanan interaksi. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas website Telkom University apakah kualitas yang dirasakan sudah sesuai dengan kualitas ideal yang diinginkan oleh pengguna.

Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan sampel diambil berdasarkan *Multistage Sampling* terhadap 100 mahasiswa. Metode WEBQUAL digunakan dalam penelitian ini dan *Importance Performance Anlysis* digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan bantuan aplikasi SPSS 21.

Hasil penelitian berdasarkan analisis *gap* ketiga dimensi WEBQUAL dimensi *usability* memiliki *gap* -0,9 dimensi *information* -0,16 dimensi *service interaction* -0,11. Hasil analisis IPA indikator 12 “informasi dapat dipercaya” berada pada kuadran I. Ketiga dimensi WEBQUAL masuk kategori tinggi, dilihat dari analisis kesenjangan (*gap*) ketiga dimensi bernilai negatif dimana kinerja yang dirasa pengguna belum sesuai harapan, sedangkan hasil IPA menunjukkan indikator 12 pada kuadran I yang dimana butuh perbaikan

Kata Kunci : Kualitas *Website*, WEBQUAL, *Importance Performance Analysis*.