

## ABSTRAK

I-Miss U - *Integrated Academic Information System* Universitas Telkom, atau disingkat I-Miss-U, aplikasi ini merupakan aplikasi Layanan Akademik Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom berupa *website*, yang digunakan untuk membantu mahasiswa/I Fakultas Komunikasi dan Bisnis untuk melakukan berbagai pembuatan surat dan pendaftaran seperti magang, *Desk Evaluation*, Skripsi dan Sidang Akademik. Karena semakin banyak mahasiswa yang menggunakan atau mengakses *website*, maka harus diukur kualitas *website* I Miss-U agar mahasiswa dapat merasa puas saat menggunakan *website* I Miss-U. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas *e-service website* I Miss-U menggunakan dimensi *SCANMIC model* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Bisnis.

Metode pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability Sampling* dengan jenis *Proportionate Statisfied Random Sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 266 mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Bisnis. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil pada penelitian ini, kualitas *e-service website* I Miss-U memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan mahasiswa dengan kontribusi sebesar 45,3%. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila tingkat kualitas *e-service website* I Miss-U tinggi, maka kepuasan pengguna akan tercipta

Kata kunci : kualitas *website*, *e-service*, *scanmic model*, kepuasan mahasiswa