

## ABSTRAK

Belakangan ini, keberadaan virus bernama Covid-19 (Penyakit Virus Corona 2019) menghebohkan dunia, dan virus tersebut hingga saat ini sudah menyebar ke seluruh dunia. Salah satu dampak dari adanya Pandemi COVID-19 (Coronavirus Disease-19) telah mempengaruhi sistem pendidikan dan perekonomian di seluruh dunia.

Krisis pembelajaran di Indonesia pada awal pandemi Covid19 telah melakukan pemberhentian atau menutup sekolah dalam jangka waktu yang tidak bias ditentukan.

Ditengah pandemi Covid19 Universitas Telkom telah melakukan *Work* atau *Study From Home* sejak Maret 2020 lalu. Universitas Telkom tetap melakukan atau menjalankan kuliah secara daring

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Kepuasan Penggunaan Aplikasi Zoom Dalam Pembelajaran Mahasiswa Berbasis Online Dimasa Pandemi Covid 19 Menggunakan Webqual 4.0 Pada Mahasiswa Universita Telkom. . Dalam Penelitian menggunakan metode kuantitatif dan melakukan pengukuran dengan menggunakan dimensi WebQual 4.0(*Usabilit Quality, Information Quality, Service Interaction*) dan variabel kepuasan pengguna.

Dalam Teknik analisis data menggunakan deskriptif dengan perhitungan statistic. Data penelitian berupa kuesioner dengan 405 responden. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.0. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa variabel Webqual (X) yang terdiri dari *Usability Quality* (X<sub>1</sub>), *Information Quality* (X<sub>2</sub>) dan *Service Interaction* (X<sub>3</sub>) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Zoom.

**Kata Kunci:** *Usability Quality, Information Quality, Service Interaction, Kepuasan Pengguna, WebQual 4.*

