

ABSTRAK

Pada jenjang pendidikan Universitas, banyak proses yang dilakukan mahasiswa secara mandiri pada platform yang sudah disediakan oleh masing-masing Universitas. Proses yang dilakukan mandiri oleh mahasiswa dapat menentukan kelancaran mahasiswa dan dapat menentukan arah dan tujuan mahasiswa dalam mencapai kelulusan. Masalah yang sering dialami oleh Mahasiswa Universitas XYZ adalah lambatnya sistem dari Siakad XYZ dan bahkan sistem bisa dikatakan *down* saat digunakan bersamaan pada proses perancangan rencana studi. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Siakad XYZ serta mendapatkan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis dari *Importance Performance Analysis* (IPA). Dengan metode *WebQual 4.0*, tingkat kepuasan pengguna layanan dapat menjadi bahan evaluasi kepada penyedia layanan. *WebQual 4.0* mengganti dimensi kualitas situs menjadi dimensi *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Interaction Quality* (Kualitas Pelayanan Informasi), dan penambahan satu dimensi yaitu *Privacy/Security* (Kualitas Keamanan). Berdasarkan pengujian yang dilakukan telah mendapatkan hasil bahwa dimensi *Service Interaction Quality* dan variable *Privacy/Security* masih berada di kriteria "Kurang Puas".

Kata Kunci : Teknologi, Siakad, Kepuasan, *Importance Performance Analysis*, *WebQual 4.0*