

ABSTRAK

Pada *Website* perguruan tinggi, penyediaan informasi yang valid dan dapat dipercaya oleh penggunanya merupakan hal yang harus dilakukan. Terutama pada *website* layanan akademik kampus IT Telkom Surabaya, yakni iGracias. Karena hal ini yang akan menjadi nilai tambah bagi perguruan tinggi itu sendiri. Se jauh ini, sudah ada penelitian yang membahas mengenai bagaimana kualitas layanan *website* iGracias, namun masih belum terfokuskan ke dalam aspek - aspek krusial dalam menilai kualitas sebuah *website*. Hal ini yang menjadi landasan tujuan pada penelitian ini yakni untuk mengukur kualitas informasi, *usability*, dan interaksi dari layanan akademik yang disediakan oleh *website* iGracias. Dengan batasan masalah dalam penelitian ini yaitu hanya meneliti layanan akademik dan penilaian berdasarkan kriteria kualitas informasi, *usability*, dan interaksinya. Peneliti menggunakan integrasi metode *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* dalam menganalisis kualitas layanan *website* pelayanan akademik iGracias. Setelah data terkumpul akan dilakukan hipotesis sesuai konsep *WebQual* dan dilanjut dengan analisis kuadran *Importance Performance Analysis*. Evaluasi kinerja kualitas *website* sistem informasi akademik iGracias, termasuk aspek kualitas informasi, pelayanan interaksi, dan *usability* menunjukkan hasil yang baik dengan mencapai skor rata-rata di atas 3,5 atau setara dengan 70%. Namun, dalam penelitian ini, penilaian terhadap kualitas *website* iGracias tidak hanya didasarkan pada kinerja semata, melainkan juga memperhatikan harapan para pengguna. Oleh karena itu, digunakan pemetaan diagram IPA untuk mengevaluasi lebih lanjut kualitas dari *website* iGracias. Hasil pemetaan diagram IPA menunjukkan bahwa sebagian besar kinerja kualitas *website* sudah memenuhi harapan pengguna. Namun, ditemukan bahwa dimensi *usability* menunjukkan indikator-indikator yang masih belum mencapai tingkat yang ideal. Banyak indikator *usability* memiliki tingkat harapan yang tinggi, namun kinerjanya masih kurang memuaskan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut guna meningkatkan kualitas *website* iGracias di masa mendatang.

Kata Kunci: *Website, WebQual, Importance Performance Analysis, iGracias*