

## RINGKASAN

*Website e-registration* merupakan *website* yang memudahkan calon mahasiswa dan mahasiswa Universitas Jambi dalam melakukan registrasi atau daftar ulang. Fasilitas dari *website e-registration* meliputi *upload* hasil tes kesehatan, pembayaran uang pangkal, pembayaran dan penetapan UKT (Uang Kuliah Tunggal), penurunan UKT, pencicilan UKT, mendapatkan Nomor Induk Mahasiswa (NIM), pengumuman mahasiswa penerima program Kartu Indonesia Pintar Kuliah (KIPK), dan program Beasiswa. Selama *website* ini diterapkan, belum pernah dilakukan pengukuran kualitas *website* sehingga keberhasilan dari *website* tersebut belum diketahui. Pengukuran kualitas *website* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Pengukuran kualitas *website* juga sangat penting dilakukan agar pengembang mengetahui kekurangan dari *website* yang telah dibangun dan dapat menjadi bahan evaluasi agar selaras dengan keinginan pengguna.

Pada penelitian ini, dilakukan analisis pengaruh kualitas *website e-registration* terhadap kepuasan pengguna menggunakan WebQual 4.0 yang mengambil studi kasus mahasiswa Program Sarjana Universitas Jambi dan menggunakan tiga variabel *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (pelayanan). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner melalui angket UNJA menggunakan skala likert. Analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda serta *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan bantuan perangkat lunak SPSS 25. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Proportionate stratified random sampling* dan diperoleh sampel sebesar 375 sampel. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Sedangkan hasil analisis kesenjangan menunjukkan bahwa perhitungan rata-rata analisis kesenjangan sebesar -0,17 yang berarti tingkat kinerja *website e-registration* belum sesuai dengan harapan pengguna. Selanjutnya hasil analisis kuadran IPA menunjukkan bahwa secara keseluruhan terdapat 5 indikator pada kuadran I, 7 indikator pada kuadran II, 5 indikator pada kuadran III, dan 3 indikator pada kuadran IV.