

ABSTRAK

Universitas Pasundan Bandung (UNPAS) memiliki *website* yang dimana di dalamnya terdapat 3 layanan yaitu : Layanan Kemahasiswaan, Layanan Akademik dan Umum, dan Layanan Keuangan. Dalam setiap kesempatan Universitas Pasundan Bandung selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dalam memberikan informasi kepada pengguna/*user* di Universitas Pasundan Bandung.

Universitas Pasundan Bandung menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan para pengguna dalam mendapatkan informasi dengan mudah dimana saja dan kapan saja. Namun, apakah pengguna sudah merasa puas atau tidak dalam menggunakannya, maka dari itu dilakukanlah penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Universitas Pasundan Bandung. Pengukuran tingkat kepuasan yang dilakukan menggunakan cara dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Webqual*. Sedangkan, untuk pengolahan data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dimana SEM tersebut bertujuan untuk menguji variabel-variabel dan mendapatkan hasil apakah pengguna sudah merasa puas atau belum, serta mengetahui kecocokan model dengan data yang didapat apakah valid atau tidak valid dengan nilai uji validitas jika nilai $> 0,3$ maka data tersebut valid, sedangkan untuk uji reliabilitas jika nilai $> 0,7$ maka data tersebut juga valid.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *website* UNPAS dalam hasil pengolahan data secara statistik deskriptif pengguna sudah merasa puas dalam menggunakan layanan *website* UNPAS. Dalam pengujian kecocokan model sebagian model memiliki tingkat kecocokan yang baik. Sedangkan, sebagian model yang diuji terdapat tingkat kecocokan yang tidak baik atau tidak signifikan.

Kata Kunci : Pengukuran, Kepuasan Pengguna, Layanan, *Website*, UNPAS, *Technology Acceptance Model* (TAM), *Webqual*, *Structural Equation Modelling* (SEM)

ABSTRACT

Universitas Pasundan Bandung (UNPAS) has a website where there are three services are: Student Services, Academic and Public Services, and Financial Services. On each occasion the University of Pasundan Bandung always strive to provide outstanding service in providing information to the user / user in the University of Pasundan Bandung.

Universitas Pasundan Bandung (UNPAS) has a website that is made to meet the needs of users in getting information easily anywhere and anytime. However, if a user is satisfied or not in use, and therefore perform the penilitian to measure the level of user satisfaction with the services Pasundan University Bandung. Measurements were performed using the level of satisfaction with the way the model Technology Acceptance Model (TAM) and WebQual. Meanwhile, for data processing using Structural Equation Modelling (SEM) where SEM aims to examine variables and get a result if a user is satisfied or not, and to know the model fit to the data obtained is valid or invalid with a value of test validity if value > 0.3 then the data is valid, whereas for reliability test if a value > 0.7 then the data are valid.

This research resulted in the conclusion that the measurement of the level of user satisfaction with the services UNPAS website in the results of descriptive statistical data processing users are satisfied in using the services UNPAS website. In testing the model fit most models have a good level match. Meanwhile, some models tested contained levels of compatibility is not good or not significant.

Keywords : Measurement, User Satisfaction, Service, Website, UNPAS, Technology Acceptance Model (TAM), WebQual, Structural Equation Modelling (SEM)