

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan elektronik yang disediakan oleh Sistem Informasi Akademik di Universitas Islam Riau. Permasalahan yang diidentifikasi adalah kurangnya pemahaman tentang seberapa baik sistem ini memenuhi harapan pengguna dalam hal kualitas layanan, khususnya pada dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik (tangible). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan performa sistem. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *E-Servqual* untuk mengukur kualitas layanan elektronik berdasarkan persepsi dan harapan pengguna, dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menentukan atribut-atribut yang memerlukan perhatian khusus berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pengguna Sistem Informasi Akademik, dan analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS untuk memastikan validitas dan reliabilitas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pengguna umumnya puas dengan kualitas layanan yang disediakan, terdapat beberapa atribut yang membutuhkan peningkatan lebih lanjut. Analisis *E-Servqual* mengungkapkan bahwa dimensi keandalan dan daya tanggap mendapat skor tinggi dalam hal kepuasan pengguna, namun dimensi empati dan tangible menunjukkan kesenjangan yang signifikan antara harapan dan kenyataan. Melalui analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, ditemukan bahwa area-area seperti layanan dukungan dan aksesibilitas sistem perlu diperbaiki untuk meningkatkan keseluruhan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *E-Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, Presepsi Pengguna, Sistem Informasi Akademik (SIKAD)*