

Kajian Kualitas Layanan Web Portal Bidikmisi Bagi Penerima Program Beasiswa: Studi Kasus Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi = Bidikmisi Web Portal Service Quality Analysis For Scholarship Applicants: Case Study Directorate General Education

Deny Kurniawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330398&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh persepsi dan harapan terhadap derajat kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL. penelitian menunjukkan jika skor persepsi (p) sama dengan atau lebih besar dari pada skor harapan (h) maka dapat dikatakan persepsi kualitas cenderung memuaskan atau bahkan cenderung ideal, tetapi jika skor (p) lebih kecil dari pada skor (h) maka persepsi kualitas dirasakan kurang memuaskan. Pengelompokan kedalam 5 (lima) dimensi SERVQUAL sangat penting bagi penyedia jasa layanan web online Bidikmisi agar bisa mengetahui, mengukur dan membuat perbaikan yang diperlukan sehingga dapat menemukan di dimensi mana kesenjangan antara persepsi dan harapan terjadi.

.....This study aimed to observe the effect of the degree of perception and expectations of service quality using SERVQUAL. Research shows if the perception score (p) equal to or greater than the score expectations (h), it can be assumed that the quality perception tends to satisfy or even tend to be ideal, but if the score (p) is smaller than the score (h) the perceived quality perception less than satisfactory. Grouping into 5 (five) SERVQUAL dimensions is noteworthy for online Bidikmisi web service provider in order to articulate, measure and make the necessary improvement in the each dimension where the gap between perception and expectation occur significantly.