

11320004

2015

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**REDESAIN *WEBSITE* UKDC BERBASIS PENGUKURAN KUALITAS
LAYANAN *WEBSITE* TERHADAP PENGGUNA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL*
(STUDI KASUS *WEBSITE* UNIVERSITAS KATOLIK DARMA
CENDIKA SURABAYA)**

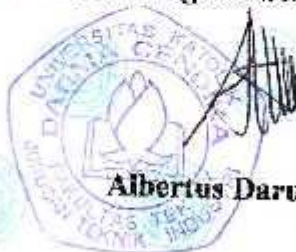
Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Teknik (S.T.)
Di
Universitas Katolik Darma Cendika

OLEH :

DWI SAPUTRO
NPM : 11320004

Mengetahui / Menyetujui,
Surabaya, 7 September 2015

Ketua Program Studi Teknik Industri



Albertus Daru D., S.T., M.T.

Dosen Pembimbing

DR. Ing. Victor Yuardi R., M.Sc.

TUGAS AKHIR

**REDESAIN *WEBSITE* UKDC BERBASIS PENGUKURAN KUALITAS
LAYANAN *WEBSITE* TERHADAP PENGGUNA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL*
(STUDI KASUS *WEBSITE* UNIVERSITAS KATOLIK DARMA
CENDIKA SURABAYA)**

Disusun Oleh :

DWI SAPUTRO

NPM : 11320004

Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
Pada Tanggal : 7 September 2015

Tim Penguji :



1. Lusi Mei Cahya W., S.T., M.T.



2. Bambang Sutedjo, S.T., M.T.



3. Rini Oktavera, S.T., M.MT.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya




Lusi Mei Cahya W., S.T., M.T.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasrahingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada dengan judul *Revisain* UKDC Berbasis Pengukuran Kualitas Layanan Terhadap Pengguna Dengan Menggunakan Metode

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyperkuliahan program strata 1 pada program studi Teknik Industri Katolik Darma Cendika di Surabaya. Tugas Akhir ini, dapat terselesa baik juga tepat waktunya berkat bantuan dari berbagai pihak selama berlangsung hingga penyelesaiannya. Oleh karenanya, dengan selesai Akhir ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar kepada :

1. Ibu Lusi Mei Cahya W., S.T, M.T selaku Dekan Fakultas Teknik.
2. Bapak DR. Ing. Victor Yuardi Risonarta, M.Sc selaku dosen pemb yang telah memberikan petunjuk, saran serta koreksi yang bermanfaat selama pembuatan dan penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Bapak Imam Ismanu Suwito, selaku Kepala Pusat Komputer Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan informasi kepada penulis mengenai hal hal yang berkaitan tentang websi juga telah memberikan dukungan dan semangat sehingga Tugas Akhir dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
4. Orang Tuaku, Kakakku dan saudara saudaraku yang selama ini memberikan dorongan semangat dan doanya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. (Secara khusus aku sampaikan terima kasih yang banyak Ibu dan Bapak yang tiada hentinya mendoakanku dan memberi semangat selama pengerjaan dan penyelesaian Tugas Akhir ini).
5. Teman teman seangkatan di program studi Teknik Industri Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya (Beni, Dion, Meliana, Gama, S

Therezia, Yosua) serta dari program studi ekonomi dan hukum,
kasih atas doa kalian semua.

6. Juga ucapan terima kasih kepada mahasiswa dan mahasiswi Univer
Katolik Darma Cendika serta staff kampus yang telah banyak me
dalam pengisian kuisisioner Tugas Akhir ini.
7. Serta ucapan terima kasih sebesar besarnya kepada semua pil
telah membantu dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini yang tida
disebutkan satu per satu namanya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih ja
sempurna. Oleh karenanya, semoga laporan Tugas Akhir ini dapat mer
manfaat bagi banyak pihak yang membacanya.

Surabaya, 7 September 2015

Penyusun

Dwi Saputro

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Lembar Pengesahan	
Abstrak	
Kata Pengantar	
Daftar Isi	
Daftar Tabel	
Daftar Gambar	
Daftar Lampiran	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	
1.2 Perumusan Masalah	
1.3 Tujuan Penelitian	
1.4 Manfaat Penelitian	
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	
1.6 Sistematika Penulisan	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Website	
2.1.1 Unsur-unsur website	
2.1.2 Fungsi website	
2.1.3 Jenis website	
2.1.4 Kriteria Web yang Baik	
2.2 Pengertian WordPress	
2.2.1 Keuntungan dan Fitur WordPress	
2.2.2 Jenis CMS WordPress	
2.3 Metode Webqual	
2.4 Teknik Sampling	

2.5	Metode Analisis Data
2.5.1	Uji Validasi
2.5.2	Uji Reliabilitas
2.5.3	UjiNormalitas Data
2.5.4	Uji Keseragaman Data
2.5.5	Skala Likert
BAB III	METODE PENELITIAN
3.1	Metode Pelaksanaan
3.2	Tahap Persiapan
3.2.1	Observasi Sistem
3.2.2	Identifikasi Masalah
3.2.3	Studi Pustaka
3.2.4	Tujuan Penelitian
3.3	Tahap Perancangan Sistem
3.3.1	Pengumpulan dan Pengolahan Data
3.3.2	Perancangan Sistem dan Pembuatan Sistem Informasi	...
3.3.3	Pengujian Sistem Informasi
3.4	Implementasi Sistem Informasi
3.5	Tahap Akhir
BAB IV	PERANCANGAN SISTEM
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian
4.1.1	Sejarah Singkat UKDC
4.1.2	Visi dan Misi UKDC
4.2	Gambaran Umum Responden
4.2.1	Jenis Kelamin
4.2.1	Pekerjaan
4.3	Pengolahan Data
4.3.1	Pengumpulan Data Kuesioner
4.3.2	Pengujian Data

4.3.2.1 Uji Validasi
4.3.2.2 Uji Reliabilitas
4.3.2.3 Uji Normalitas Data
4.3.2.4 Uji Keseragaman Data
4.4 Analisa Data
4.4.1 Interpretasi Skor Dimensi Kemudahan Penggunaan
4.4.2 Interpretasi Skor Dimensi Kualitas Informasi
4.4.3 Interpretasi Skor Dimensi Kualitas Interaksi
4.5 Data Flow Diagram (DFD)
4.5.1 Diagram Konteks
4.5.2 DFD Level 0
4.5.3 DFD Level 1
4.6 Perancangan Database
4.6.1 Entity Relations Diagram (ERD)
4.7 Perancangan Halaman Website
4.7.1 Rancangan Halaman Utama (Home)
4.7.2 Rancangan Struktur Web Menu
BAB V IMPLEMENTASI HASIL
5.1 Implementasi Hasil
5.1.1 Halaman Index
5.2 Sub Menu Tentang UKDC
5.2.1 Halaman Sejarah
5.2.2 Halaman Visi dan Misi
5.2.3 Halaman Filosofi Logo
5.2.4 Halaman Pejabat Struktural
5.2.5 Halaman Pengurus Yayasan
5.2.6 Halaman Lokasi Kampus
5.3 Sub Menu Halaman Akademik
5.3.1 Halaman Program Studi Arsitektur
5.3.2 Halaman Program Studi Teknik Industri

5.3.3	Halaman Program Studi Akuntansi
5.3.4	Halaman Program Studi Manajemen
5.3.5	Halaman Program Studi Ilmu Hukum
5.3.6	Halaman SPPDC
5.3.7	Halaman Kalender Akademik
5.3.8	Halaman Sistem Informasi Akademik
5.4	Sub Menu Pendaftaran
5.4.1	Halaman Program Sarjana
5.4.2	Halaman SPPDC
5.5	Sub Menu Lembaga
5.5.1	Halaman LPPM
5.5.2	Halaman Badan Penjaminan Mutu
5.5.3	Halaman LPBH
5.6	Sub Menu Fakultas
5.6.1	Halaman Perpustakaan
5.6.2	Halaman Laboratorium
5.6.3	Halaman Internet
5.6.4	Halaman Kantin
5.6.5	Halaman Parkir
5.7	Sub Menu Daftar Dosen dan Karyawan
5.7.1	Halaman Dosen Fakultas Teknik
5.7.2	Halaman Dosen Fakultas Ekonomi
5.7.3	Halaman Dosen Fakultas Hukum
5.7.4	Halaman Daftar Karyawan
5.8	Sub Menu Biro
5.8.1	Halaman Biro Administrasi Akademik
5.8.2	Halaman Biro Administrasi Umum
5.8.3	Halaman Biro Administrasi Keuangan
5.8.4	Halaman Biro Kemahasiswaan dan Alumni
5.8.5	Halaman Puskom (Pusat Komputer)
5.9	Sub Menu Galeri

5.9.1 Halaman Foto	
5.9.2 Halaman Video	
5.10 Halaman Menu Layanan Jasa	
5.11 Halaman Menu Kemahasiswaan	
5.12 Halaman Menu Kerjasama	
5.13 Halaman Menu Kontak	
5.14 Halaman Menu Sitemap	
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	
6.2 Saran	
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi Kemudahan Penggunaan (Usability).....

Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Informasi (Quality Information).....

Tabel 2.3 Dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality).....

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Perkerjaan

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.5 Interpretasi Skor Dimensi Kemudahan Penggunaan

Tabel 4.6 Interpretasi Skor Dimensi Kualitas Informasi

Tabel 4.7 Interpretasi Skor Dimensi Kualitas Interaksi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tampilan Website UKDC	
Gambar 2.2	Tampilan Dashboard WordPress	
Gambar 3.1	Diagram Alir Metode Penelitian	
Gambar 4.1	Grafik Normal P-P Plot	
Gambar 4.2	Peta Kontrol.P.....	
Gambar 4.3	Diagram Konteks	
Gambar 4.4	DFD Level 0	
Gambar 4.5	DFD Level 1 Proses Category	
Gambar 4.6	DFD Level 1 Proses Pages	
Gambar 4.7	DFD Level 1 Proses Post	
Gambar 4.8	DFD Level 1 Proses Login Website	
Gambar 4.9	Database	
Gambar 4.10	Entity relations Diagram (ERD)	
Gambar 4.11	Tampilan Halaman Utama (Home).....	
Gambar 4.12	Struktur Menu Atas	
Gambar 4.13	Struktur Menu Utama	
Gambar 4.14	Struktur Sub Menu Utama.....	
Gambar 5.1	Halaman Index	
Gambar 5.2	Halaman Sejarah	
Gambar 5.3	Halaman Visi dan Misi.....	
Gambar 5.4	Halaman Filosofi Logo.....	
Gambar 5.5	Halaman Pejabat Struktural	
Gambar 5.6	Halaman Pengurus Yayasan	
Gambar 5.7	Halaman Lokasi Kampus	
Gambar 5.8	Halaman Program Studi Arsitektur	
Gambar 5.9	Halaman Program Studi Teknik Industri	
Gambar 5.10	Halaman Program Studi Akuntansi	
Gambar 5.11	Halaman Program Studi Manajemen	
Gambar 5.12	Halaman Program Studi Ilmu Hukum	

Gambar 5.13	Halaman SPPDC
Gambar 5.14	Halaman Kalender Akademik
Gambar 5.15	Halaman Sistem Informasi Akademik
Gambar 5.16	Halaman Program Sarjana
Gambar 5.17	Halaman SPPDC
Gambar 5.18	Halaman LPPM
Gambar 5.19	Halaman Badan Penjaminan Mutu
Gambar 5.20	Halaman LPBH
Gambar 5.21	Halaman Perpustakaan
Gambar 5.22	Halaman Laboratorium
Gambar 5.23	Halaman Internet
Gambar 5.24	Halaman Kantin.....
Gambar 5.25	Halaman Parkir
Gambar 5.26	Halaman Dosen Fakultas Teknik
Gambar 5.27	Halaman Dosen Fakultas Ekonomi
Gambar 5.28	Halaman Dosen Fakultas Hukum
Gambar 5.29	Halaman Daftar Karyawan.....
Gambar 5.30	Halaman Biro Administrasi Akademik (BAA)
Gambar 5.31	Halaman Biro Administrasi Umum (BAU)
Gambar 5.32	Halaman Biro Administrasi Keuangan (BAK)
Gambar 5.33	Halaman Biro Kemahasiswaan dan Alumni (BKA)
Gambar 5.34	Halaman Puskom (Pusat Komputer)
Gambar 5.35	Halaman Halaman Foto
Gambar 5.36	Halaman Program Video
Gambar 5.37	Halaman Menu Layanan Jasa.....
Gambar 5.38	Halaman Menu Kemahasiswaan
Gambar 5.39	Halaman Menu Kerjasama
Gambar 5.40	Halaman Menu Kontak.....
Gambar 5.41	Halaman Menu Sitemap

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Desain Kuesioner
Lampiran 2 Data Kuesioner
Lampiran 3 Hasil Output SPSS Uji Validitas
Lampiran 4 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas
Lampiran 5 Tabel Distribusi r tabel
Lampiran 6 Tampilan Halaman Website.....

WEBSITE REDESIGN UKDC MEASUREMENTS BASED ON QUALITY
OF SERVICE WEBSITE USERS BY USING WEBQUAL
(CASE STUDY CATHOLIC UNIVERSITY WEBSITE DARMA
CENDIKA SURABAYA)

ABSTRACT

The information massive technology expansion makes the website part of an organization/company in terms of service for its users. The service of a website needs to be measured in order to determine the satisfaction and gain feedback. In this study, the quality of the Catholic University of Darma Cendika measured by using methods WebQual. WebQual is an instrument that assesses the quality of a website from a user's perspective. The purpose of this study is to measure the quality of the old website redesign new website of the Catholic Darma Cendika.

This study considered as descriptive and applying quantitative. The analytical method used in this study is the method WebQual. The data collected through questionnaire which were distributed to 100 respondents in this study were the academic community of the University of Darma Cendika and other general users. The data analysis is done by processing the data, organizing data and invention results.

The results showed that the quality of services provided by www.ukdc.ac.id still need more improvement. Based on the measurement WebQual models, the item on dimensions of usability that includes has a link on each unit of work and the website has an attractive appearance percentage of 38.2% and 38.6%, then the item on the dimensions of quality that contains website providing ontime information gained the percentage of item on the interaction quality which consists of providing space for community/organization has 39.6%. Thus, the re-manufacture of www.ukdc.ac.id website is expected to attract more users by providing quality information and makes it easy for users to access.

Keywords: Quality of Service, Website, WebQual

REDESAIN WEBSITE UKDC BERBASIS PENGUKURAN KUALITAS
LAYANAN WEBSITE TERHADAP PENGGUNA DENGAN
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL
(STUDI KASUS WEBSITE UNIVERSITAS KATOLIK DARMA
CENDIKA SURABAYA)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang demikian pesatnya menjadikan website sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah organisasi/perusahaan. Website merupakan salah satu hal layanan bagi pengguna/pelanggan. Website harus diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan memperoleh umpan balik. Dalam penelitian ini, website Universitas Katolik Darma Cendika diukur dengan menggunakan metode Webqual. Webqual merupakan instrumen yang menilai kualitas website menurut perspektif pengguna. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kualitas layanan website baru Universitas Katolik Darma Cendika.

Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Webqual. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner (angket) yang disebar kepada 100 responden. Adapun responden dalam penelitian ini adalah civitas akademika Universitas Katolik Darma Cendika dan umum lainnya. Teknik analisis data dilakukan dengan cara pengolahan data menggunakan pengorganisasian data dan penemuan hasil.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan website www.ukdc.ac.id masih perlu banyak perbaikan. Berdasarkan penggunaan metode Webqual, item pada dimensi kemudahan penggunaan (usability) yaitu website memiliki link disetiap unit web site-nya dan memiliki tampilan yang menarik memperoleh persentase 38,2% dan 38,6% pada dimensi kualitas information quality yaitu website menyediakan informasi yang tepat waktu memperoleh persentase 39,6% sedangkan pada dimensi kualitas interaction quality website memberikan ruang untuk komunitas/organisasi memperoleh persentase 38,2%. Dengan demikian maka perancangan dan pemeliharaan www.ukdc.ac.id diharapkan dapat menarik lebih banyak pengunjung, memberikan informasi yang berkualitas dan memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengakses informasi.

Kata kunci : Kualitas Website, Webqual