

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*World Wide Web* saat ini berkembang dengan pesat pada berbagai bidang kehidupan manusia. Pada mulanya perkembangan *World Wide Web* hanya bersifat pertukaran informasi yang statis artinya komunikasi yang terjadi antara penerima informasi dengan penyedia informasi hanya bersifat satu arah saja. Penerima hanya mendapatkan informasi dari penyedia informasi dan tidak dapat berinteraksi dengan penyedia tersebut. Biasanya sistem seperti ini disebut web statis.

Seiring dengan berkembangnya industri-industri web, maka *World Wide Web* tidak lagi bersifat statis. Penerima informasi tidak hanya mendapatkan informasi dari penyedia informasi, tetapi juga dapat berinteraksi dengan penyedia informasi dengan cara melakukan koneksi dengan basis data. Sistem ini biasanya disebut web dinamis.

Saat ini *website* sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi kepada masyarakat segala informasi dengan mudah kita dapatkan termasuk kampus untuk mempermudah para mahasiswanya dalam memperoleh berbagai macam informasi mengenai kampus. Mahasiswa dalam hal ini tidak hanya meliputi mahasiswa yang masih menjalani pendidikan di perguruan tinggi tersebut, melainkan juga mahasiswa yang telah menyelesaikan pendidikannya atau alumni. Aplikasi web tidak lagi terbatas sebagai pemberi informasi yang statis, melainkan juga mampu memberikan informasi yang berubah secara dinamis dengan cara melakukan koneksi terhadap basis data.

*Website* Universitas Katolik Darma Cendika (UKDC) menempati rangking ke 635 dari 2120 *website* perguruan tinggi yang ada di Indonesia, menempati rangking ke 1326 dari 3126 *website* perguruan tinggi yang ada regional SEA (*South East Asia*), menempati ranking ke 20101 dari semua universitas yang ada di



dunia. Berikut gambar ranking website Universitas Katolik Darma Cendika

Indonesia								
ranking	World Rank ↕	University	Det.	Presence Rank*	Impact Rank*	Openness Rank*	Excellence Rank*	
1	888	<a href="#">Universitas Indonesia</a>		111	402	1793	1707	
2	924	<a href="#">Universitas Gadjah Mada</a>		47	519	767	1898	
3	1235	<a href="#">Institut Teknologi Bandung / Institute of Technology Bandung</a>		462	932	1555	1866	
4	1462	<a href="#">Institut Pertanian Bogor / Bogor Agricultural University</a>		45	859	2041	2521	
5	1825	<a href="#">Universitas Syiah Kuala</a>		701	1411	2738	2613	
635	20101	<a href="#">Universitas Katolik Darma Cendika</a>		17711	21674	8868	5777	
636	20101	<a href="#">Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIE Mahardhika Surabaya</a>		17972	20363	9428	5777	
637	20120	<a href="#">Sekolah Tinggi Bahasa Asing Bandung</a>		12441	20281	9593	5777	

Gambar 1.1 Ranking Website Universitas Katolik Darma Cendika se Indonesia

sumber : ([www.webometrics.info](http://www.webometrics.info))

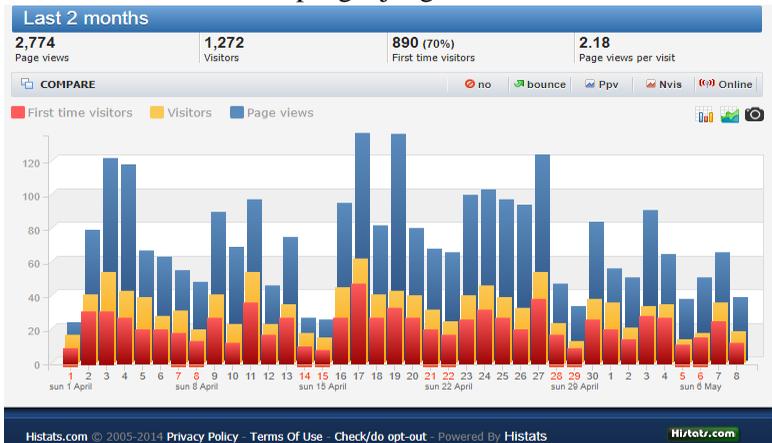
South East Asia								
ranking	World Rank ↕	University	Det.	Country	Presence Rank*	Impact Rank*	Openness Rank*	Excellence Rank*
1	50	<a href="#">National University of Singapore</a>			77	104	50	27
2	107	<a href="#">Nanyang Technological University</a>			96	308	170	48
3	411	<a href="#">University of Malaya</a>			174	1005	529	229
4	548	<a href="#">Mahidol University</a>			40	634	881	667
5	568	<a href="#">Chulalongkorn University</a>			204	654	987	642
1326	20101	<a href="#">Universitas Katolik Darma Cendika</a>			17711	21674	8868	5777
1327	20101	<a href="#">Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIE Mahardhika Surabaya</a>			17972	20363	9428	5777
1328	20101	<a href="#">Methodist Collegee Kuala Lumpur</a>			23385	19119	9593	5777
1329	20110	<a href="#">International University College of Technology Twintech</a>			26714	18267	9593	5777

Gambar 1.2 Ranking Website Universitas Katolik Darma Cendika se SEA (*South East Asia*)

sumber : ([www.webometrics.info](http://www.webometrics.info))



Kualitas layanan website akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas layanan suatu *website*, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut. Jumlah pengunjung



Gambar 1.3 Statistik pengunjung website UKDC dalam 2 bulan

*website* Universitas Katolik Darma Cendika (UKDC) Rata-rata 20-30 orang per hari.berikut gambar statistik pengunjung website Universitas Katolik Darma Cendika (UKDC) :



Gambar 1.4 Data Statistik Pengunjung Universitas Katolik Darma Cendika (UKDC)

sumber : (www.histats.com)

Karya ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Sejauh ini layanan website Universitas Katolik Darma Cendika (UKDC) belum pernah diukur untuk mengetahui kualitasnya berdasarkan persepsi mahasiswa dan dosen sehingga pengelola website belum menerima umpan balik tentang layanan website tersebut.

Penelitian ini difokuskan pada pengukuran kualitas layanan *website* dengan menggunakan metode *webqual* yang diperkenalkan oleh Barnes dan Vidgen (2003). Kualitas sebuah website dapat diukur dengan menggunakan *webqual* yaitu pengukuran mutu sebuah website berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Pengukuran dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian atau kuisioner, yang oleh penemunya dibuat berdasarkan konsep *house of quality* dengan struktur instrumennya juga mengacu ke model *servqual*. Penelitian ini juga mengukur sejauh mana persepsi tentang mutu layanan website yang dirasakan (*actual*) dengan tingkat harapan (*ideal*) sehingga dapat diketahui atribut atau fitur website apa saja yang sudah baik atau masih memerlukan perbaikan.

*Webqual* sendiri disusun berdasarkan 3 dimensi yang membentuk kualitas desain web content Barnes dan Vidgen yaitu: kualitas kemudahan penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) serta kesan keseluruhan (*overall impression*). Seperti yang terdapat dalam jurnal penelitian Risyad (2013) bahwa *webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna terakhir. Dengan metode *webqual* kualitas layanan website dapat diukur dan sejauh mana persepsi tentang mutu layanan website yang dirasakan (*actual*) dengan tingkat harapan (*ideal*), diharapkan menjadi umpan balik (*feedback*) bagi manajemen website untuk mempertahankan layanan yang sudah baik dan meningkatkan layanan website yang belum dirasa baik oleh layanan pengguna akhir. Berdasarkan permasalahan, penulis mengambil tema penelitian Redesain Website Universitas Katolik Darma Cendika (UKDC) Berbasis Pengukuran Kualitas Layanan Website



Terhadap Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus Website Universitas Katolik Darma Cendika).

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah yang akan dikaji dalam penulisan ini adalah :

1. Bagaimana mengukur kualitas layanan website Universitas Katolik Darma Cendika (UKDC) terhadap pengguna.
2. Bagaimana mengembangkan website Universitas Katolik Darma Cendika yang menarik serta menaikan ranking website Universitas Katolik Darma Cendika di [www.webometrics.com](http://www.webometrics.com).

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk memperjelas maksud perumusan masalah diatas maka penulis membuat tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Mengukur kualitas layanan website yang ada di Universitas Katolik Darma Cendika (UKDC) terhadap pengguna.
2. Mengembangkan website Universitas Katolik Darma Cendika (UKDC) agar mempunyai tampilan yang menarik serta meningkatkan ranking Website Universitas Katolik Darma Cendika (UKDC) di [www.webometrics.com](http://www.webometrics.com).

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, maka dapat diperoleh beberapa manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Menghasikan kualitas layanan yang lebih baik dari website sebelumnya.
2. Mempermudah pengguna untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kegiatan akademik maupun non akademik.
3. Hasil dari pengukuran kualitas layanan website ini dapat menjadi bahan acuan bagi kampus untuk melakukan perkembangan terhadap website kampus yang digunakan.



### 1.5 Pembatasan Masalah

Dalam setiap penelitian harus ditentukan batasan masalahnya agar permasalahan yang dibahas tidak meluas. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Data kuisioner diambil dari karyawan, mahasiswa dan dosen di Universitas Katolik Darma Cendika.
2. Tidak melakukan analisis finansial terhadap *software* maupun database UKDC.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang akan dibahas pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang hal-hal yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian dan permasalahan yang akan diteliti serta penentuan tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini, juga disertai dengan batasan masalah dan asumsi yang digunakan dalam penelitian.

#### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian tugas akhir ini. Teori yang akan diangkat mengenai teori-teori tentang pengukuran kualitas layanan website kampus.

#### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan gambaran terstruktur tahap-tahap proses pelaksanaan penelitian, perencanaan sampai dengan pengerjaan akhir yang digambarkan dalam diagram alir.



**BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi tentang pengumpulandata yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian serta melakukan analisis kuisioner yang berkaitan dengan penelitian ini. Selain itu dijelaskan pula cara-cara pengolahan datanya untuk menyelesaikan permasalahan yang ada sesuai penelitian.

**BAB V : IMPLEMENTASI HASIL**

Bab ini menjelaskan mengenai hasil tampilan disetiap bagian-bagian halaman dari website yang dibuat.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini merukan yang berisikan kesimpulan dari hasil yang diperoleh dalam penelitian serta saran-saran layanan website yang dapat diberikan bagi kampus Universitas Katolik Darma Cendika (UKDC).



Halaman ini sengaja dikosongkan

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.





## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pengertian *Website*

Menurut Herman (2007), *Website* disebut juga site, situs, situs web atau portal. Merupakan kumpulan halaman web yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah *website* adalah *home page*, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut *web page*, dengan kata lain *website* adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia. Pengguna Internet semakin hari semakin bertambah banyak, sehingga hal ini adalah potensi pasar yang berkembang terus. Tampilan *website* Universitas Katolik Darma Cendika dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:



Gambar 2.1 Tampilan *Website* UKDC

#### 2.1.1. Unsur-Unsur *Website*

Menurut Joko (2006), Untuk menyediakan sebuah *website* atau situs, maka harus tersedia unsur-unsur penunjangnya, adalah sebagai berikut :

1. Nama domain/URL (*Uniform Resource Locator*)  
Nama domain atau biasa disebut dengan *Domain Name* atau URL adalah alamat unik di dunia internet yang

digunakan untuk mengidentifikasi sebuah *website*, atau dengan kata lain *domain name* adalah alamat yang digunakan untuk menemukan sebuah *website* pada dunia internet. Contohnya adalah *http://www.detik.com*. Nama domain diperjualbelikan secara bebas di internet dengan status sewa tahunan. Nama domain sendiri mempunyai identitas sesuai dengan kepentingan dan lokasi keberadaan *website* tersebut. Contoh nama domain internasional adalah com, net, org, info, biz, name, ws. Contoh nama domain lokasi Negara Indonesia adalah co.id (untuk nama domain *website* perusahaan), ac.id (nama domain *website* pendidikan), go.id (nama domain *website* instansi pemerintah), or.id (nama domain *website* organisasi).

2. Rumah tempat *website* (*Web Hosting*)

*Web Hosting* dapat diartikan sebagai ruangan yang terdapat dalam harddisk tempat menyimpan berbagai data, *file-file*, gambar dan lain sebagainya yang akan ditampilkan di *website*. Besarnya data yang bisa dimasukkan tergantung dari besarnya *Web Hosting* yang disewa/dipunyai, semakin besar *Web Hosting* semakin besar pula data yang dapat dimasukkan dan ditampilkan dalam *website*. *Web Hosting* juga diperoleh dengan menyewa. Besarnya hosting ditentukan ruangan harddisk dengan ukuran MB (Mega Byte) atau GB (Giga Byte). Lama penyewaan *Web Hosting* rata-rata dihitung per tahun. Penyewaan *Hosting* dilakukan dari perusahaan-perusahaan penyewa *Web Hosting* yang banyak dijumpai baik di Indonesia maupun luar negeri.

3. Bahasa Program (*Scripts Program*)

Bahasa yang digunakan untuk menerjemahkan setiap perintah dalam *website* yang pada saat diakses. Jenis bahasa program sangat menentukan statis, dinamis atau interaktifnya sebuah *website*. Semakin banyak ragam bahasa program yang digunakan maka akan terlihat



*website* semakin dinamis dan interaktif serta terlihat bagus.

Beragam bahasa program saat ini telah hadir untuk mendukung kualitas *website*. Jenis jenis bahasa program yang banyak dipakai para desainer *website* antara lain HTML, ASP, PHP, JSP, Java Scripts, Java applets dsb. Bahasa dasar yang dipakai setiap situs adalah HTML sedangkan PHP, ASP, JSP dan lainnya merupakan bahasa pendukung yang bertindak sebagai pengatur dinamis, dan interaktifnya situs. Bahasa program ASP, PHP, JSP atau lainnya bisa dibuat sendiri. Bahasa program ini biasanya digunakan untuk membangun portal berita, artikel, forum diskusi, buku tamu, anggota organisasi, *email*, *mailing list* dan lain sebagainya yang memerlukan pembaharuan setiap saat.

#### 4. Desain *website*

Perancangan web (web design) adalah istilah umum yang digunakan untuk mencakup bagaimana isi web konten ditampilkan, (biasanya berupa hypertext atau hypermedia) yang dikirimkan ke pengguna akhir melalui World Wide Web, dengan menggunakan sebuah browser web atau perangkat lunak berbasis web. Tujuan dari web design adalah untuk membuat *website*—sekumpulan konten online termasuk dokumen dan aplikasi yang berada pada server web / server. Sebuah *website* dapat berupa sekumpulan teks, gambar, suara dan konten lainnya, serta dapat bersifat interaktif ataupun statis.

Elemen-elemen seperti teks, forms, images (GIFs, JPEGs, Portable Network Graphics) dan video dapat diletakkan di dalam halaman menggunakan tag-tag HTML/XHTML/XML. Browser terkadang juga memerlukan Plug-ins seperti Adobe Flash, QuickTime, Java, dan sebagainya untuk menampilkan beberapa



media yang diletakkan di dalam halaman web menggunakan tag-tag HTML/XHTML.

Halaman web dan situs web dapat berupa halaman statis, atau dapat diprogram secara dinamis sehingga menghasilkan halaman web dengan konten atau tampilan visual yang diinginkan, tergantung pada berbagai faktor, seperti masukan dari pengguna akhir, masukan dari Webmaster, atau perubahan dalam lingkungan komputasi (seperti situs yang terkait dengan database yang telah diubah).

- Bahasa Mark-up (seperti HTML, XHTML dan XML)
  - Gaya lembar bahasa (seperti CSS dan XSL)
  - Client-side scripting (seperti JavaScript dan VBScript)
  - Server-side scripting (seperti PHP dan ASP)
  - Teknologi database (seperti MySQL dan PostgreSQL)
  - Teknologi multimedia (seperti Flash dan Silverlight)
5. Program transfer data ke pusat data

Para *web designer* mengerjakan *website* dikomputernya sendiri. Berbagai bahasa program, data informasi teks, gambar, video, dan suara telah menjadi file-file pendukung adanya *website*. *File* tersebut bisa dibuka menggunakan program penjelajah (*browser*) sehingga terlihatlah sebuah *website* utuh di dalam komputer sendiri (*offline*). Tetapi *file-file* tersebut perlu untuk diletakkan dirumah *hosting* versi *online* agar terakses ke seluruh dunia. Pengguna akan diberikan akses FTP (*File Transfer Protocol*) setelah memesan sebuah *web hosting* untuk memindahkan *file-file website* ke pusat data *web hosting*. Untuk dapat menggunakan FTP diperlukan sebuah program FTP, misalnya WS FTP, Smart FTP, Cute FTP, dll. Program FTP ini banyak ditemui di internet dengan status penggunaan gratis maupun harus



membayar. Para *web designer* pun dapat menggunakan fasilitas FTP yang terintegrasi dengan program pembuat *website*, misalnya : Adobe Dreamweaver, WordPress, Joomla dan sebagainya.

#### 6. Publikasi *website*

Keberadaan *website* tidak ada gunanya dibangun tanpa dikunjungi atau dikenal oleh masyarakat atau pengunjung internet. Karena efektif tidaknya situs sangat tergantung dari besarnya pengunjung dan komentar yang masuk. Untuk mengenalkan situs kepada masyarakat memerlukan apa yang disebut publikasi atau promosi. Publikasi situs di masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti dengan pamlet-pamlet, selebaran, baliho, kartu nama dan lain sebagainya tapi cara ini bisa dikatakan masih kurang efektif dan sangat terbatas. Cara yang biasanya dilakukan dan paling efektif dengan tak terbatas ruang atau waktu adalah publikasi langsung di internet melalui mesin pencari (*search engine*) seperti : Yahoo, Google, MSN, Search Indonesia dan sebagainya. Cara publikasi di mesin pencari ada yang gratis dan ada pula yang membayar. Yang gratis biasanya terbatas dan cukup lama untuk bisa masuk dan dikenali di mesin pencari terkenal seperti Yahoo atau Google. Cara efektif publikasi adalah dengan membayar, walaupun harus sedikit mengeluarkan akan tetapi situs cepat masuk ke mesin pencari (*search engine*) dan dikenal oleh pengunjung.

### 2.1.2. Fungsi *Website*

Menurut Herman (2007), secara umum web mempunyai fungsi sebagai berikut :

#### 1. Fungsi Komunikasi

Situs web yang mempunyai fungsi komunikasi pada umumnya adalah situs web dinamis. Karena dibuat menggunakan pemrograman web maka dilengkapi



fasilitas yang memberikan fungsi-fungsi komunikasi, seperti *web mail*, *form contact*, *chatting*, forum dan yang lainnya.

## 2. Fungsi Informasi

Situs web yang memiliki fungsi informasi pada umumnya lebih menekankan pada kualitas bagian kontennya karena tujuan situs tersebut adalah menyampaikan isinya. Situs ini sebaiknya berisi dan grafik yang dapat diunduh dengan cepat. Pembatasan penggunaan animasi gambar dan lemen-elemen bergerak seperti *shockwave* dan *java* diyakini sebagai langkah yang tepat, diganti dengan fasilitas yang memberikan fungsi informasi seperti berita, profil, perusahaan, perpustakaan, referensi dan lain-lain.

## 3. Fungsi Sarana Hiburan

Bila situs web kita berfungsi sebagai sarana hiburan maka penggunaan animasi gambar dan elemen bergerak dapat meningkatkan mutu presentasi desainnya, meski tetap harus mempertimbangkan kecepatan *downloadnya*. Beberapa fasilitas yang memberikan fungsi hiburan adalah *game online*, *film online*, *music online*, dan sebagainya.

## 4. Fungsi Transaksi

Situs web dapat dijadikan sarana transaksi bisnis, baik barang, jasa, atau lainnya. Situs web ini menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik. Pembayaran bisa menggunakan kartu kredit, transfer, ataupun dengan membayar secara langsung.

### 2.1.3. Jenis Website

*Website* berdasarkan jenisnya dapat dikategorikan sebagai berikut :

#### 1. Alat Pemasaran



Sebuah web yang dibuat dengan tujuan untuk mempromosikan dan memasarkan produk atau jasa layanan suatu perusahaan.

2. Nilai Tambah

Biasanya sebuah halaman web pada awalnya disusun sebagai sarana promosi, karena media promosi di web lebih murah dan efektif dibandingkan media promosi konvensional seperti brosur, majalah dan Koran.

3. Portal

Portal adalah aplikasi berbasis web yang menyediakan akses suatu titik tunggal dari informasi *online* terdistribusi, seperti dokumen yang didapat melalui pencarian, kanal berita, dan *link* ke situs khusus

4. Personal

Situs personal merupakan situ yang memiliki tujuan untuk mempromosikan atau menginformasikan tentang seseorang, biasanya berisi tentang biodata, portofolio (kumpulan hasil karya yang pernah dibuat), prestasi, atau sebagai diary yang menceritakan kehidupan sehari-sehari yang di publish agar orang lain dapat mengetahui dan mengenal tentangnya.

#### 2.1.4. Kriteria Web yang Baik

Menurut Herman (2007) di lingkungan internet, kualitas sistem di nilai oleh pengguna diantaranya adalah dari segi :

1. Kegunaan (*usability*)

Situs web harus memenuhi lima syarat untuk mencapai tingkat *usability* yang ideal, antara lain : mudah dipelajari, efisien dalam penggunaan, mudah untuk diingat, tingkat kesalahan rendah. Atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (*interface*). Kata “*usability*” juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain.



## 2. Sistem Navigasi (Struktur)

Kemudahan bernavigasi dalam situs web melibatkan sistem navigasi situs web secara keseluruhan dan desain *interface* situs web tersebut. Navigasi membantu pengunjung untuk menemukan jalan yang mudah ketika menjelajahi situs web, memberitahu dimana mereka berada, kemana mereka bisa pergi. Dengan demikian mereka dapat menemukan apa yang mereka cari dengan cepat dan mudah. Syarat navigasi yang baik adalah :

- a. Mudah dipelajari
- b. Tetap konsisten
- c. Memungkinkan *feedback*
- d. Muncul dalam konteks

## 3. Desain Visual

Kepuasan visual seorang pengguna secara umum melibatkan bagaimana desainer visual situs web tersebut membawa pengguna menikmati dan menjelajahi situs web, menjelajahi situs web dengan melalui layout, warna, bentuk dan tipografi. Grafik membuat halaman web menjadi indah tetapi bisa juga memperlambat akses dengan semakin besarnya ukuran file. Beberapa tips untuk membuat desain visual yang baik diantaranya :

- a. Gunakan desain visual untuk menciptakan kejelasan kegunaan sesuai dengan tujuan situ web tersebut, dan desainnya harus mampu mengomuniasikan, mendukung dan menyempurnakan tujuan situs web itu secara visual
- b. Buat situs web yang berkesan professional dan orisinil
- c. Jaga grafik agar berukuran kecil
- d. Gunakan format yang tepat

## 4. Lama Respon (*loading time*)

Jumlah lama waktu yang dihitung dari akhir permintaan tersebut dilayani, ini berkaitan dengan kecepatan sistem *website* itu sendiri.



### 5. Konten

Sebaiknya apapun situs web secara desain grafis, tanpa konten yang berguna dan bermanfaat maka akan kurang berarti. Konten yang baik akan menarik, relevan, dan pantas untuk target pengguna situs web tersebut. Beberapa tips untuk membuat konten yang baik :

- a. Kenali pengguna
- b. Jaga konten agar tetap *up to date*
- c. Nyatakan kebijakan dengan jelas
- d. Dahulukan kualitas diatas kuantitas
- e. Buat tulisan pada halaman web agar dapat dengan mudah dan cepat di scan

### 6. Aksesibilitas (*accessibility*)

Halaman web harus bisa digunakan oleh setiap orang, baik anak-anak, orang tua, dan orang muda, termasuk orang cacat

### 7. Interaktifitas (*interactivity*)

Buat situs web yang memungkinkan pengunjung berinteraksi dengan situs web.

## 2.2. Pengertian WordPress

WordPress adalah sebuah aplikasi sumber terbuka (*open source*) yang sangat populer digunakan sebagai mesin blog (*blog engine*). WordPress dibangun dengan bahasa pemrograman PHP dan basis data (*database*) MySQL. PHP dan MySQL, keduanya merupakan perangkat lunak sumber terbuka (*open source software*). Selain sebagai blog, WordPress juga mulai digunakan sebagai sebuah CMS (*Content Management System*) karena kemampuannya untuk dimodifikasi dan disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya. WordPress adalah penerus resmi dari b2/cafelog yang dikembangkan oleh Michel Valdrighi. Nama WordPress diusulkan oleh Christine Selleck, teman Matt Mullenweg. WordPress saat ini menjadi platform content management system (CMS) bagi beberapa situs web ternama



seperti CNN, Reuters, The New York Times, TechCrunch, dan lainnya .

WordPress muncul pertama kali pada tahun 2003 hasil kerja keras Matt Mullenweg dengan Mike Little. Yang membuat WordPress makin terkenal, selain karena banyaknya fitur dan tampilan yang menarik, adalah juga karena dukungan komunitas terhadap perangkat lunak sumber terbuka untuk blog.

WordPress menyediakan dua alamat yang berbeda, yaitu WordPress.com dan WordPress.org. WordPress.com merupakan situs layanan blog yang menggunakan mesin WordPress, didirikan oleh perusahaan Automattic. Dengan mendaftar pada situs WordPress.com, pengguna tidak perlu melakukan instalasi atau konfigurasi yang cukup sulit. Sayangnya, pengguna WordPress.com tidak dapat mengubah template standar yang sudah disediakan. Artinya, pengguna tidak dapat menambahkan asesori apa pun selain yang sudah disediakan. Meski demikian, fitur yang disediakan oleh WordPress.com sudah cukup bagus.

WordPress.org merupakan wilayah pengembang (*developer*). Di alamat ini, seseorang dapat mengunduh (*download*) aplikasi beserta seluruh berkas CMS WordPress. Selanjutnya, CMS ini dapat diubah ulang selama seseorang menguasai PHP, CSS dan skrip lain yang menyertainya. WordPress dengan Bahasa Indonesia ada berkat kerja para kontributor di Indonesia yang dipimpin oleh Huda Toriq, seorang Mahasiswa Kedokteran dari Universitas Diponegoro (UNDIP) Semarang.

Berikut ringkasan perbedaan dalam penggunaan WordPress.com dan WordPress.org:

- WordPress.com

Untuk pengguna yang ingin membuat blog sendiri secara cepat dan punya alamat website. Kekurangan: Pengguna WordPress.com tidak dapat mengubah template standar yang sudah disediakan. Meski demikian, fitur yang disediakan oleh WordPress.com sudah bagus. Disini



diperuntukkan bagi pengguna yang ingin membuat blog sendiri secara cepat dan punya alamat *website*.

- WordPress.org

Untuk pengguna yang ingin memodifikasi WordPress menurut kebutuhan sendiri atau ingin membuat blog menggunakan alamat dan server sendiri.

Banyak macam CMS dalam membuat dan membangun sebuah situs atau blog, diantaranya :

- Drupal
- Joomla
- WordPress
- Plone
- VBulletin
- Moodle
- MediaWiki
- Opencart

### 2.2.1 Keuntungan dan Fitur WordPress

WordPress memiliki banyak keunggulan dan fitur untuk membuat dan membangun sebuah situs atau blog, antara lain :

1. Gratis. Untuk mendapatkan perangkat lunak WordPress hanya perlu mengunduh dari situsnya tanpa dipungut biaya, bahkan untuk blog komersial sekalipun.
2. Berbasis kode sumber terbuka (*open source*). Pengguna dapat melihat dan memperoleh barisan kode-kode penyusun perangkat lunak WordPress tersebut secara bebas, sehingga pengguna tingkat lanjut yang memiliki kemampuan pemrograman dapat bebas melakukan modifikasi, bahkan dapat mengembangkan sendiri program WordPress tersebut lebih lanjut sesuai keinginan.
3. Templat atau desain tampilannya mudah dimodifikasi sesuai keinginan pengguna. Sehingga apabila pengguna memiliki pengetahuan HTML yang memadai, maka



pengguna tersebut dapat berkreasi membuat template sendiri. Pengguna yang tidak mengerti HTML, tentu saja masih dapat memilih ribuan template yang tersedia di internet secara bebas, yang tentu saja gratis.

4. Pengoperasiannya mudah.
5. Satu blog WordPress, dapat digunakan untuk banyak pengguna (*multi user*). Sehingga WordPress juga sering digunakan untuk blog komunitas. Anggota komunitas tersebut dapat berperan sebagai kontributor.
6. Jika pengguna sebelumnya telah mempunyai blog tidak berbayar, misalnya di alamat Blogger, LiveJournal, atau TypePad, pengguna dapat mengimpor isi blog-blog tersebut ke alamat hosting blog pribadi yang menggunakan perangkat lunak WordPress. Dengan demikian pengguna tidak perlu khawatir isi blog yang lama akan menjadi sia-sia setelah menggunakan perangkat lunak WordPress.
7. Selain pengguna yang banyak, banyak pula dukungan komunitas (*community support*) untuk WordPress.
8. Tersedia banyak plugin yang selalu berkembang. Plugin WordPress sendiri yaitu sebuah program tambahan yang bisa diintegrasikan dengan WordPress untuk memberikan fungsi-fungsi lain yang belum tersedia pada instalasi standar. Misalnya plugin anti-spam, plugin web counter, album foto.
9. Kemampuan untuk dapat memunculkan XML, XHTML, dan CSS standar.
10. Tersedianya struktur permalink yang memungkinkan mesin pencari mengenali struktur blog dengan baik.
11. Kemungkinan untuk meningkatkan performa blog dengan ekstensi.
12. Mampu mendukung banyak kategori untuk satu artikel. Satu artikel dalam WordPress dapat dikategorisasikan ke dalam beberapa kategori. Dengan multikategori,



pencarian dan pengaksesan informasi menjadi lebih mudah.

13. Fasilitas Trackback dan Pingback. Juga memiliki kemampuan untuk melakukan otomatis Ping (RPC Ping) ke berbagai search engine dan web directory, sehingga website yang dibuat dengan Wordpress akan lebih cepat ter index pada search engine.
14. Fasilitas format teks dan gaya teks. WordPress menyediakan fitur pengelolaan teks yang cukup lengkap. Fitur – fitur format dan gaya teks pada kebanyakan perangkat lunak pengolah kata seperti cetak tebal, cetak miring, rata kanan, rata kiri, tautan tersedia di WordPress.
15. Halaman statis (Halaman khusus yang terpisah dari kumpulan tulisan pada blog).
16. Mendukung LaTeX.
17. Mempunyai kemampuan optimalisasi yang baik pada Mesin Pencari (Search Engine Optimizer)

### 2.3 Metode *Webqual*

*Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. Menurut Barnes dan Vidgen (2002) didalam jurnal penelitian Sanjaya (2011) *Webqual* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) kualitas yaitu sebagai berikut :

1. Dimensi Kemudahan Penggunaan (*usability*)

*Usability* adalah atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (*interface*). Kata *usability* juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain.



2. Dimensi Kualitas informasi (*information quality*)  
Kualitas Informasi tergantung dari tiga hal yaitu : informasi harus akurat, tepat waktu dan relevan.
3. Dimensi Kualitas Interaksi (*interaction quality*)  
Kualitas interaksi adalah sejauh mana *system* dapat berinteraksi kepada pengguna, baik organisasi atau pengguna lainnya, agar hubungan terhadap *system* dapat berjalan dengan terus menerus.

Versi pertama dari instrumen *Webqual* (*Webqual 1.0*) dikembangkan sebagai bagian dari hasil lokakarya yang diselenggarakan dengan melibatkan para siswa yang diminta untuk mempertimbangkan kualitas *website* sekolah. Instrumen *Webqual* disaring melalui proses perbaikan secara iteratif dengan menggunakan kuesioner percobaan sebelum disebarkan untuk populasi yang lebih besar. Dua puluh empat pertanyaan di dalam instrumen *Webqual* diuji dengan aplikasi dalam ruang lingkup *website* sekolah bisnis di Inggris. Analisis dari data yang dikumpulkan mendorong penghapusan atas satu item pertanyaan. Berdasarkan analisis reliabilitas, tersisa 23 pertanyaan yang kemudian dikelompokkan menjadi empat dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi, komunikasi dan integrasi Barnes dan Vidgen (2001).

Kualitas yang diidentifikasi dalam *Webqual 1.0* membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi dari suatu *website* di *Webqual 2.0*. Namun demikian, dalam penerapan *Webqual*, pada *website* berjenis B2C (*Business to Consumer*) terlihat jelas bahwa perspektif interaksi kualitas tidak terwakili dengan baik dalam *Webqual 1.0*. Terkait dengan kualitas pelayanan, terutama *Servqual*, digunakan untuk meningkatkan aspek kualitas informasi dari *Webqual* dengan kualitas interaksi. Kualitas layanan umumnya didefinisikan dengan seberapa baik layanan yang disampaikan apakah sesuai dengan eskpektasi pelanggan.

Pengembangan *Webqual 2.0* memerlukan. Beberapa perubahan signifikan pada instrument *Webqual 1.0*. Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi, Barnes dan Vidgen



(2001) melakukan analisis terhadap instrumen *Servqual* dan membuat perbandingan rinci antara *Servqual* dan *Webqual 1.0*. Tinjauan ini berhasil mengidentifikasi pertanyaan yang mubazir dan kemudian wilayah yang tumpang tindih dihapus, hasilnya sebagian besar pertanyaan-pertanyaan kunci dalam *Servqual* tidak sesuai dengan *Webqual 2.0*, jumlah instrument dengan 24 pertanyaan tetap dipertahankan Barnes dan Vidgen (2001). *Webqual 1.0* mungkin kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi layanan. Demikian juga untuk *Webqual 2.0* yang menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi dari *Webqual 1.0*. Kedua versi tersebut mengandung berbagai kualitas terkait dengan website sebagai artefak perangkat lunak. Dalam tinjauan yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2001) menemukan bahwa semua kualitas dapat dikategorikan menjadi tiga wilayah yang berbeda, yaitu :

- Kualitas *website*
- Kualitas informasi
- Kualitas interaksi pelayanan

Versi *Webqual 3.0* telah diuji dalam domain lelang *online* Barnes dan Vidgen (2001). Model pengukuran kualitas website oleh Barnes and Vidgen (2003) *Webqual 4.0*, dengan instrumen yang dapat dilihat pada tabel di berikut :

Tabel 2.1 Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>
2	Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>
4	Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan
5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
6	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>
7	<i>Website</i> mengandung kompetensi



8	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
---	--

Sumber : <http://www.webqual.co.uk>

Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Memberikan informasi yang akurat
2	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
3	Menyediakan informasi yang tepat waktu
4	Menyediakan informasi yang relevan
5	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti
6	Menyediakan informasi dengan tingkat rincian yang tepat
7	Memberikan informasi dalam format yang tepat

Sumber : <http://www.webqual.co.uk>

Tabel 2.3 Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Website memiliki reputasi yang baik
2	Pengguna menilai aman untuk melakukan transaksi
3	Pengguna menilai aman terhadap informasi pribadinya
4	Website memberi ruang untuk personalisasi
5	Website memberikan ruang untuk komunitas/organisasi
6	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7	Pengguna menilai yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan

Sumber : <http://www.webqual.co.uk>

WebQual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu :

### 1. Usability

*Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan



kepada pengguna. (Barnes dan Vidgen 2002 didalam Vidiantoro 2012).

Menurut Tullis dan Albert (2008) Tiga komponen umum usability (Ichsani 2012):

- Adanya keterlibatan seorang pengguna,
- Pengguna melakukan suatu pekerjaan, dan
- Pengguna melakukan sesuatu dengan adanya produk, sistem atau hal.

## 2. Information Quality

Kulitas informasi dari penelitian system informasi (*Information Quality*) Information Quality adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. (Barnes dan Vidgen; 2002 didalam Vidiantoro 2012).

## 3. Service Interaction

*Service Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik site. (Barnes dan Vidgen 2002 didalam Vidiantoro 2012).

Model pengukuran mutu website, Barnes and Vidgen (2003), dengan kuesionernya berdasarkan 3 dimensi WebQual 4.0 (Vidiantoro 2012).

Kategori *Usability*

Quisioner Webqual 4.0 :

*I find the site easy to learn to operate*

*My interaction with the site is clear and understandable*

*I find the site easy to navigate*

*I find the site to use*

*The site has an attractive appearance*



*The design is appropriate to the type of site*  
*The site conveys a sense of competency*  
*The site creates a poitive experiance for me*

Kategori : *Information quality*  
 Quisioner Webqual 4.0 :  
*Provides accurate information*  
*Provides believable information*  
*Provides timely information*  
*Provides relevant information*  
*Provides easy to understand information*  
*Provides information at the right level of detail*  
*Present the information in an appropriate format*

Kategori : *Service interaction*  
 Quisioner Webqual 4.0 :  
*Has a good reputation*  
*It feels safe to complete transactions*  
*My personal information feels secure*  
*Creates a sense of personalization*  
*Conveys a sense community*  
*Makes it easy to communicate with the organization*  
*I feel confident that goods/service will be delivered as promised.*

## 2.4. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Sugiyono, 2011).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh civitas kampus Universitas Katolik Darma Cendika dan pengguna umum lainnya. Mengingat terbatas waktu, dana dan tenaga maka tidak semua jumlah pengguna *website* UKDC sebagai obyek penelitian. Untuk



mendapatkan sampel digunakan teknik *probability sampling* dengan metode *random sampling*. *Random sampling* adalah pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak dan setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Menurut Arikunto (2006) apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya. Namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel yang diambil antara 10-15% atau 20-25%. untuk menentukan besarnya sampel yang didapat dengan menggunakan rumus sederhana sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2+1} \dots\dots\dots \text{Persamaan (2.1)}$$

Dimana :

- N = Besarnya populasi
- n = Besarnya sampel
- d = Kelonggaran ketidaktelitian kerana kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi (10%)

**2.5 Metode Analisis Data**

Metode-metode analisis yang digunakan dalam pengolahan dan penelitian ini yaitu :

**2.5.1 Uji Validitas**

Menurut Umar (2008), “pengujian validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan”. Teknik pengujian validitas bertujuan untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut valid. Teknik pengujian validitas menggunakan program *SPSS for Windows* versi 17.

Valid menurut Sugiyono (2010) adalah derajat ketepatan, yaitu ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dilaporkan oleh penulis.



Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan cara yaitu menggunakan  $r$  hasil *Correct Item Total Correlation* melalui sub menu *Scale* pada pilihan *Reability Analysis*. Menghasilkan angka korelasi pearson antara skor item dengan total item yang lebih halus dan teliti.

### 2.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Umar (2008), “pengujian reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama”. Menurut Ghozali (2002) suatu kuesioner dikatakan “*reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu”

Kriteria pengujian yaitu :

- Jika nilai  $\alpha \geq 0.60$  berarti pertanyaan reliabel
- Jika nilai  $\alpha \leq 0,60$  berarti pertanyaan tidak reliabel

Teknik pengujian reliabilitas menggunakan program *SPSS for Windows* versi 17.

Menurut Sugiyono (2010) reliabel adalah derajat konsistensi yaitu konsisten data dalam interval waktu tertentu.

### 2.5.3 Uji Normalitas Data

Menurut Sugiyono (2009) penggunaan statistik parametris, bekerja dengan asumsi bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis membentuk distribusi normal. Bila data tidak normal maka teknik statistik parametrik tidak dapat digunakan untuk alat analisis. Suatu data yang membentuk distribusi normal bila jumlah data di atas dan di bawah rata-rata adalah sama, demikian juga simpangan bakunya sehingga dapat membentuk suatu kurve normal. Selain kurve normal umum, juga terdapat kurve normal standar. Dikatakan standar, karena nilai rata-ratanya adalah 0 dan simpangan bakunya adalah 1,2,3,4, dst. Nilai simpangan baku selanjutnya dinyatakan dalam simbol  $z$ . Kurve normal umum dapat diubah ke dalam kurve normal standart, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :



$$Z = \frac{(X_1 - \bar{X})}{S} \dots\dots\dots \text{Persamaan (2.2)}$$

Dimana :

Z = Simpangan baku untuk kurve normal

$X_1$  = Data ke i dari suatu kelompok data

$\bar{X}$  = Rata-rata kelompok

S = Simpangan baku

**2.5.4 Uji Keseragaman Data**

Menurut Gazpersz (1998) uji keseragaman data adalah suatu uji untuk mengetahui bahwa tidak ada data yang terlalu besar atau terlalu kecil dan jauh menyimpang dari rata-rata. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan peta kontrol. Rumus uji keseragaman data sebagai berikut :

1. Batas Kendali Atas

$$BKA = \bar{X} + K\sigma \dots\dots\dots \text{Persamaan (2.3)}$$

2. Batas Kendali Bawah

$$BKB = \bar{X} - K\sigma \dots\dots\dots \text{Persamaan (2.4)}$$

Keterangan:

$\sigma$  = Standar deviasi dari nilai rata-rata subgroup

$\bar{X}$  = Nilai rata-rata subgroup

K =  $Z_{\alpha/2}$  = Nilai tingkat keyakinan

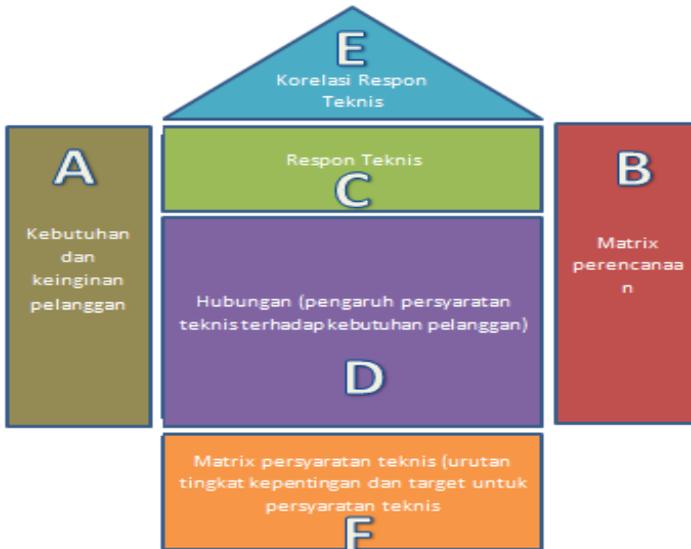
**2.5.5. House Of Quality**

Menurut *Cohen (1995)*. House of Quality (HOQ) adalah suatu kerangka kerja atas pendekatan dalam mendesain manajemen yang dikenal sebagai Quality Function Deployment (QFD). HOQ memperlihatkan struktur untuk mendesain dan membentuk suatu siklus dan bentuknya menyerupai sebuah rumah kunci. Dalam membangun HOQ adalah difokuskan pada kebutuhan konsumen sehingga proses desain dan pengembangannya lebih sesuai dengan apa yang di inginkan oleh

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



konsumen dari pada dengan teknologi inovasi. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang penting dari konsumen. Di dalam HOQ terdiri dari beberapa bagian yaitu :



Gambar 2.2 Bagian House Of Quality

Keterangan :

1. Bagian A berisi daftar mengenai kebutuhan konsumen (Customer Needs)
2. Bagian B berisi Matrix perencanaan (planning matrix) yaitu, berisi informasi mengenai data kuantitatif pasar, menunjukkan kepentingan relatif dari kebutuhan konsumen, strategi pencapaian tujuan untuk produk atau jasa baru, perhitungan ranking kebutuhan konsumen.
3. Bagian C berisi Tanggapan Teknis (technical response) yaitu berisi informasi mengenai tanggapan teknis perusahaan, merupakan gagasan produk atau jasa yang akan



dikembangkan biasanya gambaran tersebut diturunkan dari customer needs pada bagian pertama HOQ

4. Bagian D berisi Hubungan (Relationship) (*dampak tanggapan teknis perusahaan dengan kebutuhan pelanggan*), pada bagian ini menggunakan metode matrix prioritas (the prioritation matrix), berisi mengenai keputusan tim kerja terhadap tingkat kekuatan hubungan masing-masing elemen antara tanggapan teknik perusahaan dengan kebutuhan konsumen.
5. Bagian E berisi Korelasi Teknis (technical correlations), berupa setengah matrik persegi ,terbagi sepanjang garis diagonal dan berisi 45 derajat .membentuk seperti atap rumah berisi mengenai taksiran tim kerja terhadap hubungan tiap tiap elemen dari tanggapan teknis perusahaan
6. Bagian F berisi Matrix Teknis (technical matrix) pada bagian ini terdapat 3 tipe informasi yang dapat diperoleh, yaitu:
  - a) Prioritas tanggapan tehnikal (*technical response*)
  - b) Perbandingan persaingan tehnikal (*benchmark*)
  - c) Target tehnikal (*technical target*)

Pembuatan *House Of Quality* menggunakan *Microsoft Exel* dan di isi oleh orang yang berkompeten dan berpengalaman di bidang *website* yaitu Wakil Rektor I selaku dosen pembimbing II peneliti dan pihak Puskom Universitas Katolik Darma Cendika.



Halaman ini sengaja dikosongkan

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

