

**REKOMENDASI DESAIN WEBSITE PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA MENGGUNAKAN  
WEBQUAL 4.0**

Skripsi



oleh

**FRANSISKUS PURNOMO HADI  
22104859**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
2018**

**REKOMENDASI DESAIN WEBSITE PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA MENGGUNAKAN  
WEBQUAL 4.0**

Skripsi



Diajukan kepada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana  
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer

oleh

**FRANSISKUS PURNOMO HADI**  
**22104859**

PROGRAM STUDI INFORMATIKA FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
2018

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**REKOMENDASI DESAIN WEBSITE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS  
KRISTEN DUTA WACANA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi keserjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar keserjanaan saya.

Yogyakarta, 28 November 2017



FRANSISKUS PURNOMO HADI

22104859

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : REKOMENDASI DESAIN WEBSITE  
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KRISTEN  
DUTA WACANA MENGGUNAKAN WEBQUAL  
4.0

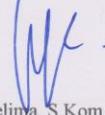
Nama Mahasiswa : FRANSISKUS PURNOMO HADI  
N I M : 22104859  
Matakuliah : Skripsi (Tugas Akhir)  
Kode : TIW276  
Semester : Gasal  
Tahun Akademik : 2017/2018

Telah diperiksa dan disetujui di  
Yogyakarta,  
Pada tanggal 8 Januari 2018

Dosen Pembimbing I

  
Antonius Rachmat C., S.Kom., M.Cs.

Dosen Pembimbing II

  
Rosa Delina, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PENGESAHAN

REKOMENDASI DESAIN WEBSITE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS  
KRISTEN DUTA WACANA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Oleh: FRANSISKUS PURNOMO HADI / 22104859

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta  
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer  
pada tanggal 20 Desember 2017

Yogyakarta, 8 Januari 2018  
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. Antonius Rachmat C., S.Kom.,M.Cs.
2. Rosa Delima, S.Kom., M.Kom.
3. Danny Sebastian, S.Kom., M.M., M.T.
- 4.

Dekan

Ketua Program Studi

(Budi Susanto, S.Kom., M.T.)

(Gloria Virginia, Ph.D.)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Rekomendasi Desain Website Perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana Menggunakan Webqual 4.0 Modifikasi”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana komputer pada Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana. Penulisan skripsi ini juga bertujuan melatih mahasiswa untuk menghasilkan suatu karya yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, dan dapat bermanfaat bagi penggunanya.

Selama penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Antonius Rachmat C., S.Kom.,M.Cs. selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Rosa Delima, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
3. Orang tua tercinta yang telah banyak memberikan doa dan dukungan kepada penulis secara moril maupun materil hingga skripsi ini dapat selesai.
4. Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.
5. Teman-teman seperjuangan TI 2010 yang selalu memberikan motivasi serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Kepada seluruh dosen dan staf administrasi Fakultas Teknologi Informasi yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, pembahasan, ataupun penulisannya. Oleh karena itu penulis bersedia menerima kritik dan saran, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf bila ada kesalahan dalam penulisan laporan skripsi ini.

Yogyakarta, 28 November 2017

Fransiskus Purnomo Hadi

## INTISARI

Penelitian ini mencoba melakukan analisis terhadap desain website perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna website, yang diukur melalui pendekatan WebQual 4.0 yang merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Metode WebQual yang digunakan dalam penelitian ini adalah WebQual versi 4.0 yang telah dimodifikasi dengan menambahkan dimensi kualitas antarmuka pengguna dengan tiga dimensi utama WebQual 4.0, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Teknik analisis menggunakan Analisis Perbedaan (uji beda t) dan Importance Performance Analysis (IPA).

Hasil penelitian terdapat perbedaan (gap) antara persepsi aktual dan harapan ideal responden pada masing-masing dimensi. Setelah dilakukan proses redesain, perbedaan (gap) antara persepsi dan harapan responden dapat berkurang, secara keseluruhan peningkatan tingkat kesesuaian dari sebelumnya sebesar 75,55% menjadi 92,45%.

Kata kunci : IPA, WebQual 4.0, persepsi, harapan, redesain

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
INTISARI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Metodologi Penelitian .....	3
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	7
2.1. Tinjauan Pustaka .....	7

2.2.	Landasan Teori .....	8
2.2.1.	Sampling Kuota.....	8
2.2.2.	Konsep Persepsi dan Harapan.....	8
2.2.3.	WebQual 4.0 dengan Penambahan Dimensi.....	9
2.2.4.	Hipotesis.....	11
2.2.5.	Uji T-test Dependen .....	12
2.2.6.	Importance Performance Analysis .....	12
2.2.7.	Responsive Web Design .....	14
2.2.8.	Pengembangan Desain Antarmuka .....	15
2.3.	Perpustakaan UKDW .....	16
2.3.1	Sejarah Perpustakaan .....	16
2.3.2	Visi & Misi .....	16
2.3.3	Fungsi dan Peran .....	17
2.3.4	Tujuan dan Sasaran .....	18
BAB III	.....	19
3.1	Alur Metode Penelitian .....	19
3.1.1	Analisis studi kasus .....	19
3.1.2	Pembuatan kuesioner .....	20
3.1.3	Pemilihan responden .....	21
3.1.4	Kuesioner seleksi responden .....	22
3.1.5	Penyebaran kuesioner persepsi .....	22
3.1.6	Analisis hasil kuesioner persepsi .....	22

3.1.7	Penyebaran kuesioner harapan .....	22
3.1.8	Uji dependen sampel T-test .....	22
3.1.9	Proses analisa dan rekomendasi .....	23
3.1.10	Proses pembuatan desain .....	23
3.1.11	Kuesioner persepsi .....	23
3.1.12	Analisis Kuesioner .....	23
3.2	Website Perpustakaan UKDW .....	23
3.2.1	Landing page .....	24
3.2.2	Berita .....	24
3.3	Perancangan Pengujian.....	25
3.3.1	Pengujian T-test .....	25
BAB IV .....		27
4.1	Responden .....	27
4.1.1	Seleksi Calon Responden .....	27
4.1.2	Seleksi Responden .....	27
4.2	Paired Sample T-test .....	28
4.3	Importance Performance Analysis Test .....	29
4.3.1	Tingkat Kesesuaian .....	29
4.3.2	Analisis Grafik IPA .....	31
4.4	Rekomendasi desain .....	36
4.5	Website .....	37
4.6	Kuesioner persepsi .....	46

4.7 Analisis Kuesioner .....	44
BAB V.....	50
5.1. Kesimpulan .....	50
5.2. Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	52

©UKDW

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Instrumen WebQual 4.0 modifikasi .....	10
Tabel 2.2 Instrumen WebQual 4.0 modifikasi (lanjutan) .....	11
Tabel 3.1 Daftar pertanyaan kuesioner .....	20
Tabel 4.1 Data hasil uji kuesioner.....	27
Tabel 4.2 Paired samples t-test.....	28
Tabel 4.3 Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dan rata-rata persepsi dan harapan ..	29
Tabel 4.4 Hasil uji kuesioner persepsi pada tampilan website perpustakaan UKDW baru.....	44
Tabel 4.5 Tabel perbandingan tingkat kesesuaian .....	44

©UKDW

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan website perpustakaan UKDW .....	2
Gambar 2. 1 Proses terjadinya kepuasan dan ketidakpuasan berdasarkan kesesuaian harapan dan persepsi .....	9
Gambar 2.2 Kuadran IPA (diagram kartesius).....	13
Gambar 2.1 Tampilan website yang menerapkan RWD.....	15
Gambar 3.1 Alur penelitian.....	19
Gambar 3.1 Tampilan <i>landing page website</i> perpustakaan UKDW .....	24
Gambar 3.2 Tampilan daftar berita pada website perpustakaan UKDW .....	24
Gambar 3.4 Hasil perhitungan T-test .....	25
Gambar 4.1 Jumlah akses website perpustakaan UKDW .....	26
Gambar 4.2 Grafik tingkat kesesuaian keseluruhan dimensi .....	31
Gambar 4.3 Diagram kartesius dimensi usability .....	31
Gambar 4.4 Diagram kartesius dimensi kualitas informasi .....	32
Gambar 4.5 Diagram kartesius dimensi kualitas interaksi pelayanan .....	33
Gambar 4.6 Diagram kartesius dimensi kualitas antarmuka pengguna .....	34
Gambar 4.7 Tampilan antarmuka website perpustakaan UKDW lama .....	35
Gambar 4.8 Rancangan desain landing page website perpustakaan baru .....	36
Gambar 4.9 Tampilan desain website baru .....	37
Gambar 4.10 Tampilan daftar berita pada desain baru .....	38
Gambar 4.11 Tampilan berita pada desain baru.....	39
Gambar 4.12 Tampilan daftar agenda pada desain baru .....	39

Gambar 4.13 Tampilan agenda pada desain baru .....	40
Gambar 4.14 Tampilan daftar koleksi pada desain baru.....	40
Gambar 4.15 Tampilan koleksi pada desain baru .....	41
Gambar 4.16 Tampilan daftar periodical pada desain baru .....	42
Gambar 4.17 Tampilan periodical pada desain baru.....	42
Gambar 4.18 Perbandingan RWD pada desain lama dan desain baru.....	43

©UKDW

## INTISARI

Penelitian ini mencoba melakukan analisis terhadap desain website perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna website, yang diukur melalui pendekatan WebQual 4.0 yang merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Metode WebQual yang digunakan dalam penelitian ini adalah WebQual versi 4.0 yang telah dimodifikasi dengan menambahkan dimensi kualitas antarmuka pengguna dengan tiga dimensi utama WebQual 4.0, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Teknik analisis menggunakan Analisis Perbedaan (uji beda t) dan Importance Performance Analysis (IPA).

Hasil penelitian terdapat perbedaan (gap) antara persepsi aktual dan harapan ideal responden pada masing-masing dimensi. Setelah dilakukan proses redesain, perbedaan (gap) antara persepsi dan harapan responden dapat berkurang, secara keseluruhan peningkatan tingkat kesesuaian dari sebelumnya sebesar 75,55% menjadi 92,45%.

Kata kunci : IPA, WebQual 4.0, persepsi, harapan, redesain

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini, pemanfaatan internet sudah sangat luas dalam setiap aspek kehidupan manusia. Salah satunya penerapan teknologi pada institusi pendidikan. Saat ini hampir seluruh institusi pendidikan menggunakan *website* sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi kepada seluruh civitas kampus tersebut. *Website* sendiri merupakan salah satu bentuk media massa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Kelebihan *website* inilah yang saat ini banyak dikembangkan oleh berbagai institusi pendidikan menjadi sebuah sistem informasi akademik yang dapat diakses secara *online*. Pemanfaatan *website* dalam dunia akademik ini telah digunakan oleh semua institusi pendidikan di Indonesia, termasuk pada Universitas Kristen Duta Wacana UKDW.

Perpustakaan (UKDW) Yogyakarta adalah suatu Unit Perpustakaan Pusat dari beberapa fakultas yang juga memiliki perpustakaan. Embrio Perpustakaan ini telah dimulai sejak dipersatukannya koleksi perpustakaan Sekolah Tinggi Duta Wacana kemudian Fakultas Teologi dengan koleksi pustaka fakultas-fakultas Ekonomi, Teknik dan Biologi dibawah satu atap pada bulan Juli 1993. Perpustakaan ini terbuka untuk dikenal dan dipetik manfaatnya oleh segenap civitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, dan bagi masyarakat pada umumnya. (Perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana, 2017). Pada gambar 1.1, dapat dilihat bagaimana tampilan *website* saat ini. Tautan untuk *website* perpustakaan UKDW adalah <http://library.ukdw.ac.id/main/>.

Berdasarkan pengujian pada pengujian situs Mobile-Friendly milik Google, *website* perpustakaan UKDW sudah mendukung untuk digunakan pada perangkat seluler. Namun dari hasil pengujian terdapat catatan penting yang diberikan, yaitu terdapat masalah ketika mengakses *website* perpustakaan UKDW menggunakan perangkat seluler. Masalah tersebut adalah tidak ditampilkannya seluruh informasi

ketika pengguna sedang mengakses menggunakan perangkat seluler. Selain itu, *website* perpustakaan UKDW saat ini belum mendukung desain web responsive. hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara pada Aldiyanto seorang pengamat dibidang desain web dan desain *mobile app* yang bekerja di MadeIndonesia, “*website* perpustakaan UKDW saat ini masih menerapkan desain model lama, serta belum menerapkan model desain yang responsive. Sebuah *website* seharusnya *feature search* menjadi fitur utama dan seharusnya ditempatkan pada *section* paling atas dan dibuat lebih besar “(Aldiyanto, 2017).



Gambar 1. 1 Tampilan *website* perpustakaan UKDW (<http://library.ukdw.ac.id/main/>)

Oleh karena itu pada penelitian ini penulis akan melakukan desain ulang *website* perpustakaan UKDW dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Peneliti mencoba untuk melakukan analisis persepsi aktual dan harapan ideal terhadap desain *website* perpustakaan UKDW menggunakan metode WebQual 4.0 dengan penambahan dimensi kualitas antarmuka pada desain *website* perpustakaan UKDW untuk mengetahui *gap* antara persepsi aktual dan harapan ideal yang menjadi bahan pertimbangan dalam proses rekomendasi desain. Setelah melakukan

proses desain ulang, pengujian kembali dilakukan dengan *usability testing*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi desain *website* perpustakaan UKDW yang sesuai dengan harapan pengguna.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Adakah *gap* antara persepsi aktual dan harapan ideal terhadap *website* perpustakaan UKDW?
- b. Berapakah peningkatan hasil uji *usability testing* antara desain baru dibandingkan desain lama?

## **1.3. Batasan Masalah**

Pada penelitian ini batasan masalah pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Responden dari kuesioner adalah mahasiswa UKDW sebanyak 30 mahasiswa minimal semester 7 dan merupakan pengunjung perpustakaan serta sudah pernah menggunakan *website* perpustakaan UKDW.
- b. Hasil penelitian ini berupa prototipe desain yang hanya mencakup pada tampilan antarmuka saja.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan rekomendasi desain perpustakaan UKDW dengan menganalisis perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna menggunakan WebQual 4.0 dengan penambahan dimensi kualitas antarmuka pengguna.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

Metodologi penyelesaian masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah :

- a. Pengumpulan Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian berasal dari:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer. Data yang diambil berasal dari buku, makalah, jurnal, data – data penelitian terdahulu.

b. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan metode survei berbasis kuesioner yang akan didistribusikan kepada responden.

Kuesioner dibuat menjadi 2 bagian yaitu persepsi yang bertujuan untuk melihat persepsi pengguna terhadap *website* perpustakaan UKDW dan harapan yang bertujuan untuk melihat harapan yang diinginkan oleh pengguna terhadap *website* UKDW.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah empat poin skala Likert. Pengguna akan diminta menilai *website* untuk kualitas masing-masing menggunakan skala mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju). Penggunaan skala dibuat genap untuk menghindari kecenderungan responden yang besikap netral (Permadi, W, & Amborowati, 2015).

c. Responden

Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa UKDW yang menjadi pengunjung perpustakaan serta sudah pernah menggunakan *website* perpustakaan UKDW. Pemilihan tersebut berdasar pada fungsi dari layanan pada *website* Perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana.

d. Pengujian kuesioner

Uji dependen sampel t-test digunakan untuk menganalisis hipotesis hasil penelitian dan teknik Importance Performance Analysis (IPA) untuk membandingkan penilaian responden terhadap persepsi dan harapan pada *website* perpustakaan UKDW.

e. Proses pengujian data

Proses pengujian data dilakukan menggunakan metode IPA. Tahapan dalam metode IPA dimulai dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan persepsi, kemudian menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang

dipersepsikan oleh pengguna dilanjutkan dengan menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat harapan dan persepsi yang akan menjadi batas dalam diagram kartesius. Terakhir adalah penjabaran tiap atribut ke dalam diagram kartesius.

f. Pengambilan kesimpulan

Berdasarkan kepada seluruh pengujian yang telah dilakukan, maka pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hipotesa awal penelitian.

g. Desain Prototipe

Pembuatan desain prototipe dilakukan berdasar pada hasil dari uji IPA dan berdasar pada referensi pengembangan desain antarmuka berbasis web.

h. Pembuatan Prototipe

Pembuatan protipe dilakukan setelah pembuatan desain prototipe dilakukan. Prototipe yang dibuat hanya terbatas pada tampilan antarmuka saja.

i. Evaluasi Desain

Setelah desain dibuat, proses selanjutnya adalah megevaluasi hasil desain menggunakan kuesioner dengan melibatkan responden kembali untuk penilaian hasil rekomendasi desain yang baru.

## 1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN, membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian dan sistematikan penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI, berisikan teori dan referensi tentang deskripsi tentang konsep persepsi dan harapan, WebQual 4.0, uji *independent sample t-test*, *importance performance analysis* (IPA), dan pengembangan desain antarmuka berbasis web.

BAB III METODE PENELITIAN, berisi tentang bahan-bahan yang akan digunakan untuk melakukan evaluasi *website* Perpustakaan UKDW.

BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENGUJIAN, berisi tentang hasil dari proses evaluasi *website* Perpustakaan UKDW serta hasil rekomendasi desain pada *website* Perpustakaan UKDW.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN, berisi kesimpulan tentang hasil evaluasi *website* serta beberapa saran atau masukan yang dapat diberikan untuk perbaikan dan pengembangan *website* yang berkaitan dengan penelitian.

©UKDW

# BAB V

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian menggunakan metode WebQual 4.0 dengan perubahan, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah:

- Terdapat perbedaan rata-rata persepsi dan harapan pada setiap dimensi WebQual 4.0 dengan perubahan.
- Tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pada desain lama paling tinggi terdapat pada dimensi kualitas informasi sebesar 90,20%, kemudian pada dimensi kualitas interaksi pelayanan sebesar 82,93%, kemudian pada dimensi kualitas antarmuka pengguna sebesar 80,13%, kemudian pada dimensi usability sebesar 75,75%, dan pada dimensi keseluruhan sebesar 75,55%.
- Berikut ini merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam perbaikan website berdasarkan hasil diagram kartesius pada IPA:
  - Kemudahan dalam menggunakan navigasi serta tampilan navigasi yang atraktif. Merubah posisi navigasi sebelumnya ke posisi yang baru serta menerapkan *responsive* dan *fixed menu position*.
  - Tampilan pada berita dan agenda yang atraktif serta *uptodate*. Menerapkan tipografi serta menambahkan foto atau video dalam setiap tautan dalam berita dan agenda.
  - Menerapkan desain halaman yang minimalis dan membatasi warna dan *font* serta menerapkan tata letak unik serta terstruktur agar merepresentasikan fitur inti dari website.
- Tingkat kesesuaian pada desain baru pada dimensi *usability* dari sebelumnya sebesar 75,75% menjadi 90,84%. Tingkat kesesuaian pada desain baru pada dimensi kualitas antarmuka pengguna dari sebelumnya sebesar 80,13% menjadi 88,28%. Tingkat kesesuaian pada desain baru pada

dimensi keseluruhan (*overall*) terjadi peningkatan dari sebelumnya sebesar 75,55% menjadi 92,45%.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan pada hasil penelitian menggunakan metode WebQual 4.0 dengan perubahan, maka saran pada penelitian ini adalah:

1. Untuk penelitian selanjutnya, dapat menggunakan metode lain selain WebQual 4.0 untuk penelitian sejenis.

Untuk penelitian selanjutnya, dapat menggunakan metode yang melibatkan responden dalam melakukan proses desain, agar dapat memenuhi harapan yang sesuai diinginkan oleh responden.

©UKDW

## DAFTAR PUSTAKA

- Aldiyanto, K. (2017, April 7). Desain Sebuah Website. (F. P. Hadi, Interviewer)
- Arifin, S. R., Nugroho, E., & Hantono, B. S. (2015). Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasanuddin dengan Metode WebQual 4.0 Modifikasi. *Teknomatika Vol. 8, No. 1, Juli 2015*, 81-92.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring Web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management & Data Systems, Vol. 103 Iss: 5*, 297 - 309.
- Christensson, P. (2013, February 5). *Web Design*. Retrieved from TechTerms: [https://techterms.com/definition/web\\_design](https://techterms.com/definition/web_design)
- Fandy Tjiptono, G. C. (2005). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Hasan, L. (2014). Evaluating the Usability of Educational Websites Based on Students' Preferences of Design Characteristics. *International Arab Journal of e-Technology, Vol. 3, No. 3, January 2014*, 179-193.
- Kundu, S. (2014, March 10). *Top 5 Advantages of Responsive Web Page Design*. Retrieved from CODEBOXR: <https://codeboxr.com/blogs/top-5-advantages-of-responsive-web-page-design/>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance Analysis. *Journal Of Marketing*, 77-79.
- Nasution, M., & Mudjahidin. (2013). Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN ) Surabaya I dengan metode WebQual. *JURNAL TEKNIK POMITS Vol. 2, No. 1, (2013) ISSN: 2337-3539 (2301-9271 Print)*, 1-5.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal Of Retailing Volume 64 No 1*, 12-40.
- Permadi, G., W, B. S., & Amborowati, A. (2015). Pengukuran Mutu Website Dinas Pariwisata Pacitan Menggunakan Metode WebQual. *Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta ISSN : 2442-7942 Vol. 1 Nomor 1 Tahun 2015*, 11-17.

- Perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana. (2017, January 25). *Sejarah Perpustakaan*. Retrieved from Perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana: <http://library.ukdw.ac.id/main/exec.php?app=menu&id=2#about>
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Bisnis. In Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (p. 122). Bandung: Alfabeta.
- Susan, D. (2016, September 7). *10 Elemen Penting Desain Web*. Retrieved from Dewaweb: <https://www.dewaweb.com/10-elemen-penting-desain-web/>
- The Smashing Editorial. (2011, January 12). *Responsive Web Design: What It Is And How To Use It*. Retrieved from Smashing Magazine: <https://www.smashingmagazine.com/2011/01/guidelines-for-responsive-web-design/>
- Wicaksono, B. L., Susanto, A., & Winarno, W. W. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode WebQual Modifikasian dan Importance Performance Analysis. *Media Ekonomi & Teknologi Informasi Vol. 19 No. 1 Maret 2012* , 21 – 34.