BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Daftar Kansei Word

Pengumpulan *kansei word* dilakukan dengan melihat kata-kata yang sering muncul pada desain web, *website*, makalah penelitian dan jurnal penelitian yang serupa. Hasil dari pengamatan ini *kansei word* yang terkumpul sebanyak 35 kandidat *kansei word* yang dapat dilihat pada Tabel 4.1 dan Tabel 4.2.

Tabel 4.1 Kandidat *Kansei Word*

No	*Kansei Word*	Makna (KBBI)
1	Mudah	Tidak memerlukan banyak tenaga atau pikiran dalam mengerjakan, tidak sukar, tidak berat, gampang
2	Mudah Digunakan	Tidak rumit, tidak sulit menggunakan
3	Aman	Pasti, tidak meragukan, tidak mengandung risiko
4	Serasi	Warna tulisan dan warna background cocok
5	Menarik	Menyenangkan (menggirangkan, meyukakan hati karena indahnya, cantinya, bagusnya)
6	Kreatif	Memiliki daya cipta, memiliki kemampuan untuk menciptakan
7	Lucu	Menggelikan hati, menimbulkan tawa, jenaka
8	Maskulin	Bersifat jantan, bersifat laki-laki
9	Informatif	Mengandung informasi yang jelas
10	Berkesan	Dapat memberikan atau meninggalkan kesan mendalam, menharukan, mengesankan
11	Cerah	Terang, jernih, bersih
12	Formal	Sesuai dengan peraturan yang sah, menurut ada kebiasaan yang berlaku
13	Elegan	Elok, rapi, anggun, lemah gemulai, luwes
14	Ceria	Bersih, suci, murni, berseri-seri, bersinar,cerah
15	Colorful	Penuh warna
16	Dinamis	Penuh semangat dan tenaga sehingga cepat bergerah dan Mudah menyesuaikan diri dengan keadaan dan sebagainya, mengandung dinamika
17	Nyaman	Menimbulkan perasaan tenang, mudah, enjoy, menikmati
18	Segar	Selera anak muda, keren
19	Unik	Tersendiri dalam bentuk atau jenisnya, lain daripada yang lain, tidak ada persamaan dengan yang lain
20	Modern	Terbaru, tampilan sesuai dengan tuntuan zaman

Tabel 4.2 Kandidat *Kansei Word* (Lanjutan)

No	***Kansei Word***	**Makna (KBBI)**
21	Futuristik	Modern
22	Lembut	Tidak terlalu terang dan mencolok
23	Sederhana	Bersahaja, tidak berlebih-lebihan, sedang tidak tinggi tidak rendah
24	Tajam	Lekas dapat melakukan sesuatu
25	Terang	Dalam keadaan dapat dilihat, nyata, jelas, cerah, bersinar
26	Feminim	Elok, cantik
27	Alami	Wajar
28	Kaku	Terkotak-kotak
29	Rumit	Terlalu bertumpuk
30	Bergairah	Semangat
31	Childish	Kekanan-kanakan
32	Indah	Dalam keadaan enak dipandang, cantik, elok
33	Mewah	Menimbulkan kesan glamour
34	Kuno	Lama, dahulu kala, kolot, tidak modern
35	Aneh	Tidak seperti yang biasa dilihat, ajaib, ganjil

Setelah mengetahui makna dari masing-masing kandidat *kansei word*, proses selanjutnya adalah menyaring *kansei word* yang akan digunakan. Proses penyaringan ini dilakukan dengan diskusi dengan ahli pada bidangnya. Hasil diskusi tersebut menghasilkan 20 *kansei word* yang dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Daftar *Kansei Word*

No	*Kansei Word*	No	*Kansei Word*
1	Aman	11	Segar
2	Serasi	12	Unik
3	Kreatif	13	Modern
4	Menarik	14	Sederhan
5	Maskulin	15	Tajam
6	Informatif	16	Rumit
7	Berkesan	17	Mewah
8	Cerah	18	Dinamis
9	Formal	19	Elegan
10	Colorful	20	Terang

4.2 *Semantic Differential* (SD) S*cale* untuk *Kansei Word* (Kuesioner)

Pada tahap ini daftar *kansei word* dibuat dalam skala SD untuk di lembar kuesioner. Bentuk lembar kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Skala SD untuk Lembar Kuesioner

No	*Kansei Word*	*Skala Score*					*Kansei Word*
		5	4	3	2	1	
1	Aman						Tidak Aman
2	Serasi						Tidak Serasi
3	Kreatif						Tidak Kreatif
4	Menarik						Tidak Menarik
5	Maskulin						Tidak Maskulin
6	Informatif						Tidak Informatif
7	Berkesan						Tidak Berkesan
8	Cerah						Tidak Cerah
9	Formal						Tidak Formal
10	Colorful						Tidak Colorful
11	Segar						Tidak Segar
12	Unik						Tidak Unik
13	Modern						Tidak Modern
14	Sederhana						Tidak Sederhana
15	Tajam						Tidak Tajam
16	Rumit						Tidak Rumit
17	Mewah						Tidak Mewah
18	Dinamis						Tidak Dinamis
19	Elegan						Tidak Elegan
20	Terang						Tidak Terang

4.3 Sampel Spesimen

Pada penelitian ini peneliti menemukan 10 spesimen *Website* Jurusan,10 spesimen ini memiliki karakteristik yang berbeda. Daftar spesimen yang dijadikan penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.5 dan Tabel 4.6.

Tabel 4.5 Kandidat Spesimen

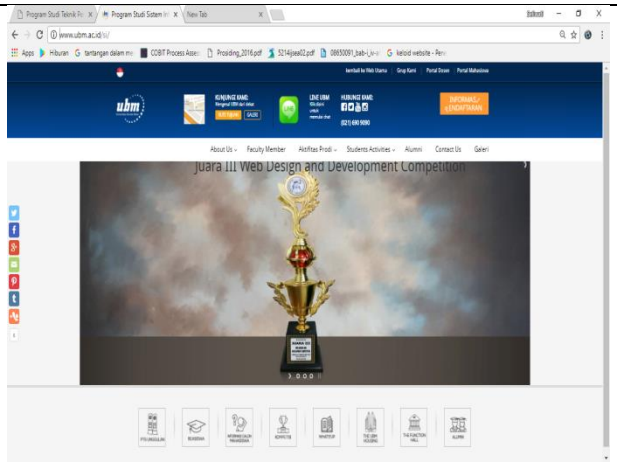
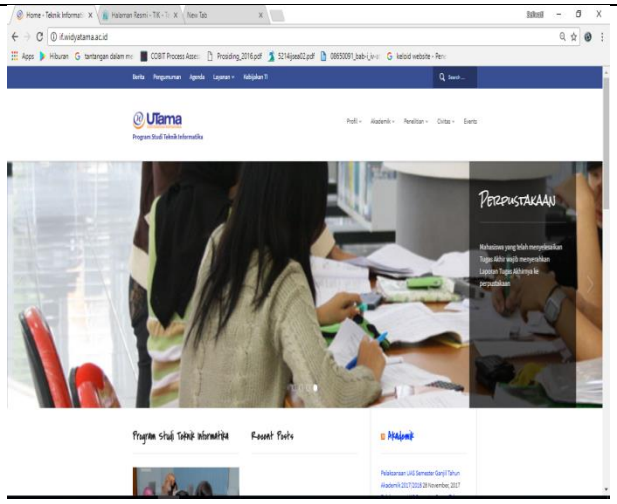
No	Nama Universitas	Program Studi	Alamat Web
1	Universitas Palangka Raya	Teknik Pertambangan	http://mining.upr.ac.id/
2	Universitas Bunda Mulia	Sistem Infomasi	http://www.ubm.ac.id/si/
3	Universitas Widyatama	Teknik Informatika	http://if.widyatama.ac.id/
4	Politeknik Negeri Jakarta	Teknik Informatika dan Komputer	http://tik.pnj.ac.id/
5	POLBAN	Teknik Komputer dan Informatika	http://jtk.polban.ac.id/
6	AMIKOM	Teknik Komputer	http://tk.amikom.ac.id/

Tabel 4.6 Kandidat Spesimen (Lanjutan)

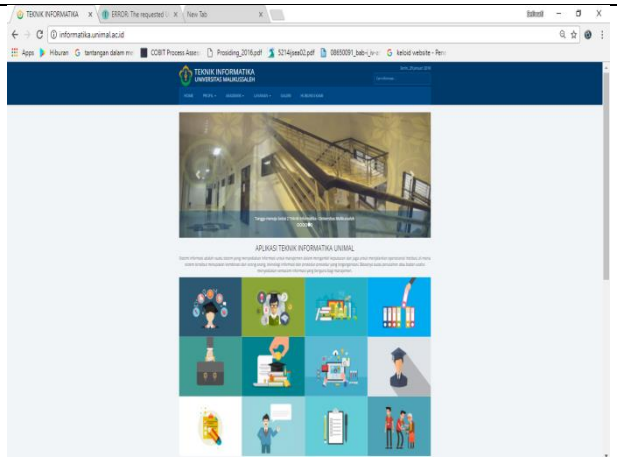
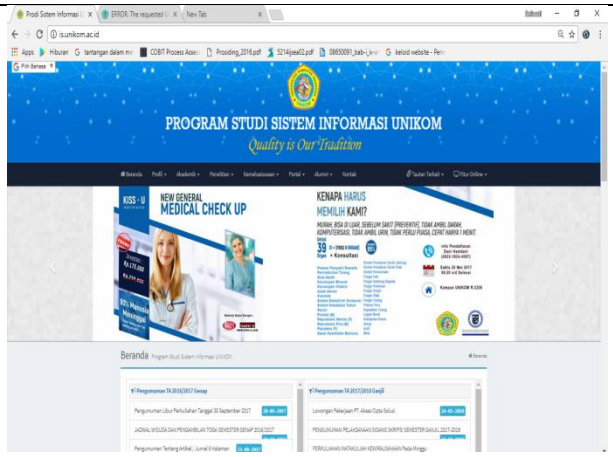
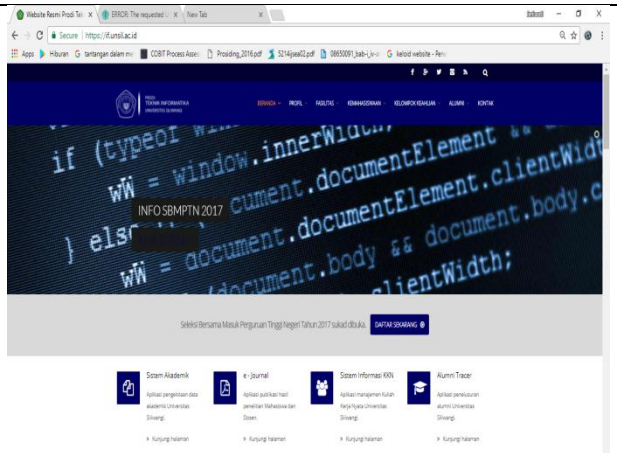
No	Nama Universitas	Program Studi	Alamat Web
7	Universitas Malikussaleh	Teknik Informatika	http://informatika.unimal.ac.id/
8	POLNEP	Teknik Informatika	http://ti.elektro.polnep.ac.id/
9	UNIKOM	Sistem Informasi	http://is.unikom.ac.id/
10	Universitas Siliwangi	Teknik Informatika	https://if.unsil.ac.id/

Dari 10 calon kandidat spesimen tersebut akan dipilih lima spesimen dengan melihat keunikan tampilan, lebar layout dan sesusai dengan program studi yang menjadi bahan penelitian. Berikut daftar spesimen yang terpilih yang dapat dilihat pada Tabel 4.7 dan Tabel 4.8.

Tabel 4.7 Visualisasi Spesimen Terpilih

No	Spesimen	Visualisasi
1	Universitas Bunda Mulia Sistem Infomasi ID : Spesimen 1	
2	Universitas Widyatama Teknik Informatika ID: Spesimen 2	

Tabel 4.8 Visualisasi Spesimen Terpilih (Lanjutkan)

No	Spesimen	Visualisasi
3	Universitas Malikussaleh Teknik Informatika ID : Spesimen 3	
4	UNIKOM Sistem Informasi ID : Spesimen 4	
5	Universitas Siliwangi Teknik Informatika ID : Spesimen 5	

4.4 Klasifikasi Elemen Desain

Setelah spesimen berhasil dipilih pada tahap sebelumnya, maka proses selanjutnya adalah mengklasifikasi elemen-elemen desain spesimen ke dalam sebuah matriks elemen desain seperti Tabel 4.9. Elemen desain dibagi kedalam kategori umum yaitu background, konten, header, navigasi, footer dan sidebar. Masing-masing kategori dibagi lagi kedalam sub-sub kategori.

Tabel 4.9 Matriks Elemen Desain

ID	Background		Header									…
	Warna		Background-color			Background-image		Menu		Posisi logo		…
	Abu-abu	Putih	Biru	Putih	Gradien warna	Ada	Tidak	Ada	Tidak	Kiri	Tengah	…
Spesimen 1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	…
Spesimen 2	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	…
Spesimen 3	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	…
Spesimen 4	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	…
Spesimen 5	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	…

4.5 Evaluasi Spesimen Berdasarkan *Semantic Differential* (SD) dari *Kansei Word*

Tahap evaluasi spesimen menjelaskan tentang proses pengambilan data dari responden yang mengisi kuesioner. Data yang terlibat sebagai berikut:

1. Jumlah responden = 30 responden
2. Spesimen = 5 spesimen
3. *Kansei Word* = 20 kansei word

Pengisian kuesioner dilakukan didalam ruangan dengan jumlah mahasiswa 30 orang. Masing-masing mahasiswa diberi kertas kuesioner yang perlu diisi dengan mengamati *website-website* yang terpilih yang tampil dilayar infokus. Sebelum mengisi peneliti menjelaskan terlebih dahulu maksud dantujuan pengisian kuesioner serta tata cara pengisian kuesioner. Setelah selesai penjelasan, mahasiswa mulai mengisi kuesioner dengan perkiraan waktu pengerjaan kuesioner yang dibutuhkan kurang lebih 30 menit.

Setelah proses pengisian kuesioner selesai seluruh hasil kuesioner dikumpulkan dan di *input* ke dalam Microsoft Excel yang selanjutnya akan dilakukan perhitungan

statistik multivariat. Setelah seluruh data partisipan di *input*, selanjutnya data akan dijumlahkan dan dirata-ratakan seperti pada Tabel 4.10

Tabel 4.10 Rata-Rata Hasil Kuesioner

Kansei Word	**Spesimen1**	**Spesimen2**	**Spesimen3**	**Spesimen4**	**Spesimen5**	**Rata-Rata**
Informatif	3.8	3.93	4.2	4.33	3.97	4.05
Serasi	3.4	3.17	3.83	3.57	3.3	3.45
Kreatif	3.23	3.03	4.03	3.23	3.4	3.39
Menarik	3.03	3.33	3.83	3.2	3.27	3.33
Maskulin	2.97	2.8	3.13	3.17	3.07	3.03
Aman	3.73	3.47	3.6	3.77	3.63	3.64
Berkesan	3	3.03	3.37	3.1	3.1	3.12
Cerah	3.87	3.77	3.9	3.7	3.5	3.75
Formal	3.83	3.77	3.87	3.63	3.7	3.76
Colorful	3.07	3.03	3.67	3.27	2.8	3.17
Segar	3.20	3.13	3.6	3.17	3	3.22
Unik	3.03	3.07	3.67	3.37	3.13	3.25
Modern	3.30	3.17	3.57	3.37	3.27	3.33
Sederhana	3.67	3.8	3.5	3.43	3.5	3.58
Tajam	3.47	3.23	3.5	3.67	3.37	3.45
Rumit	3	2.63	2.8	3.13	3.2	2.95
Mewah	2.73	2.8	2.97	3	2.97	2.89
Dinamis	3.27	3.27	3.57	3.17	3.23	3.3
Elegan	3.43	3.47	3.7	3.13	3.27	3.4
Terang	3.8	3.93	3.77	3.73	3.53	3.75

Hasil rata-rata tersebut kemudian akan dirotasi supaya dapat dilakukan proses selanjutnya yaitu pengolahan data menggunakan analisis multivariate yang akan diproses menggunakan tools XLSTAT Versi 2014.

4.6 Analisis Data dengan Metode Stastistik Multivariat

Data rata-rata yang didapatkan dari hasil pengolahan kuesioner, selanjutnya akan diolah kembali dengan menggunakan metode statistik multivariat yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran konsep emosi terhadap spesimen *website.* Analisis multivariat yang digunakan adalah *Factor Analysis* (FA) dan *Partial Least Square* (PLS).

4.6.1 Factor Analysis (FA)

Tahap selanjutnya adalah proses menganalisis menggunakan *Factor Analysis* (FA). Analisis ini bertujuan untuk menemukan faktor yang signifikan dari *Kansei Word* untuk menentukan konsep baru *website* yang akan dirancang.dan menggunakan *varimax rotation* agar hasil yang diperoleh lebih akurat. Tabel 4.11 menunjukan hasil analisis faktor dengan *varimax rotation*.

Tabel 4.11 Hasil Analisis Faktor Setelah *Varimax Rotation*

	Faktor 1	**Faktor 2**
Variability (%)	48.7445	34.1228
Cumulative (%)	48.7445	82.8673

Tabel 4.11 menampilkan dua faktor yang dianggap memiliki pengaruh dominan terhadap faktor emosi pengguna. Dalam FA terdapat dua buah nilai yaitu nilai *variability* dan nilai *cumulative*. Nilai Faktor 1 dan Faktor 2 cukup mewakili dalam menentukan variabel mana saja yang akan menjadi acuan dalam merancang desain *website* Tabel korelasi antara faktor dengan emosi setelah *varimax rotation* ditunjukkan pada Tabel 4.12 dan Tabel 4.13.

Tabel 4.12 Korelasi Antara Faktor dengan Emosi

Kansei Word	**Faktor 1**	**Faktor 2**
Informatif	0.5005	0.6586
Serasi	0.8893	0.3982
Kreatif	0.9004	0.1938
Menarik	0.8813	-0.0853
Maskulin	0.4412	0.8865
Aman	-0.0756	0.7199
Berkesan	0.9345	0.1972
Cerah	0.4960	-0.6662
Formal	0.6635	-0.5042
Colorful	0.9412	0.0502
Segar	0.9773	-0.1294
Unik	0.9129	0.3518
Modern	0.9173	0.3563
Sederhana	-0.3352	-0.9368
Tajam	0.3201	0.7640

Tabel 4.13 Korelasi Antara Faktor dengan Emosi (Lanjutan)

Kansei Word	**Faktor 1**	**Faktor 2**
Rumit	-0.3500	0.8512
Mewah	0.3568	0.7873
Dinamis	0.9198	-0.2914
Elegan	0.7158	-0.6506
Terang	0.1457	-0.7498
Modern	0.9173	0.3563

Nilai-nilai yang terdapat pada Tabel 4.12 dan Tabel 4.13 merupakan nilai hasil dari analisis faktor. Variabel yang memiliki nilai terbesar akan menjadi acuan dalam merancang desain *webiste* , sedangkan variabel negatif menunjukkan bahwa korelasi emosi antar *Kansei Words* tersebut memiliki hubungan yang lemah. Jika diurutkan dari nilai terkecil hingga terbesar, maka susunannya akan terlihat seperti pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Konsep Word Berdasarkan Faktor

Kansei Word	**Faktor 1**	**Kansei Word**	**Faktor 2**
Rumit	-0.3500	Sederhana	-0.9368
Sederhana	-0.3352	Terang	-0.7498
Aman	-0.0756	Cerah	-0.6662
Terang	0.1457	Elegan	-0.6506
Tajam	0.3201	Formal	-0.5042
Mewah	0.3568	Dinamis	-0.2914
Maskulin	0.4412	Segar	-0.1294
Cerah	0.4960	Menarik	-0.0853
Informatif	0.5005	Colorful	0.0502
Formal	0.6635	Kreatif	0.1938
Elegan	0.7158	Berkesan	0.1972
Menarik	0.8813	Unik	0.3518
Serasi	0.8893	Modern	0.3563
Kreatif	0.9004	Serasi	0.3982
Unik	0.9129	Informatif	0.6586
Modern	0.9173	Aman	0.7199
Dinamis	0.9198	Tajam	0.7640
Berkesan	0.9345	Mewah	0.7873
Colorful	0.9412	Rumit	0.8512
Segar	**0.9773**	Maskulin	0.8865

Berdasarkan Tabel 4.14 desain *website* yang ingin dirancang memiliki konsep emosi “segar”, “colorful”, “berkesan”, “dinamis”, “modern”, “unik” dan “kreatif”

Mempertajam jumlah emosi, maka akan digunakan konsep emosi yang memiliki nilai lebih dari 0.9. Berdasarkan Tabel 4.14, konsep emosi "segar" memiliki nilai tertinggi pada faktor satu dan dari faktor 2 tidak ada karena nilai kurang dari 0.9, sehingga terdapat satu konsep utama yang akan dijadikan acuan dalam merancang antarmuka *website*.

4.6.2 Menerjemahkan Data Stastistik kedalam Elemen Desain

Konsep emosi yang dihasilkan oleh FA selanjutnya akan diterjemahkan menjadi elemen desain dengan menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS). Tujuan utama proses analisis adalah untuk mengetahui elemen desain yang sangat mempengaruhi emosi partisipan dan diterjemahkan sehingga menghasilkan rekomendasi elemen desain. Data yang digunakan untuk analisis PLS terdiri dari tiga elemen, yakni:

1. Variabel *y* (*Dependent*), yaitu hasil rekapitulasi rata-rata 20 emosi dari 30 responden.
2. Variabel *x* (*Independent*), yaitu elemen desain yang diterjemahkan ke dalam *dummy variable.*
3. Lima spesimen *website*.

Data hasil klasifikasi elemen desain kemudian diberi nilai 1 yang artinya elemen desain tersebut terpilih dan kolom kosong diberi nilai 0 yang artinya elemen desain tersebut tidak terpilih. Tabel 4.15 merupakan elemen desain yang diterjemahkan ke dalam *dummy variable*.

Tabel 4IV.15 Dummy Variable Elemen Desain

ID	Background		Header									…
	Warna		Background-color			Background-image		Menu		Posisi logo		…
	Abu-abu	Putih	Biru	Putih	Gradien warna	Ada	Tidak	Ada	Tidak	Kiri	Tengah	…
Spesimen 1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	…
Spesimen 2	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	…
Spesimen 3	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	…
Spesimen 4	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	…
Spesimen 5	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	…

Data dummy variabel kemudian diolah menggunakan PLS *Regression* yang terdapat pada *software* XLStat 2014 dengan melibatkan data rata-rata hasil kuisioner dan rata-rata lima spesimen, sehingga menghasilkan data seperti Tabel 4.16

Tabel 4.16 Hasil Analisis *Partial Least Square* (PLS)

Variable	Segar	Serasi	Kreatif	Menarik	Maskulin	Aman	…
Background warna Abu-abu	0.0469	0.0552	0.0668	0.0442	0.0197	0.0069	…
Background warna Putih	-0.0469	-0.0552	-0.0668	-0.0442	-0.0197	-0.0069	…
Header Background-Color Biru	0.0198	0.0321	0.0822	0.0457	0.0221	0.0001	…
Header Background-Color Putih	-0.0021	-0.0287	-0.0505	-0.0185	-0.0310	-0.0122	…
Header Background-Color Gradien	-0.0074	-0.0179	-0.0356	-0.0175	-0.0146	-0.0038	…
Header Background-Image Ada	-0.0201	-0.0014	-0.0372	-0.0326	0.0124	0.0158	…
Header Background-Image Tidak	0.0201	0.0014	0.0372	0.0326	-0.0124	-0.0158	…
Header Menu Ada	-0.0420	-0.0433	-0.0430	-0.0326	-0.0100	-0.0044	…
Header Menu Ada	0.0420	0.0433	0.0430	0.0326	0.0100	0.0044	…
Header Posisi Logo Kiri	0.0201	0.0014	0.0372	0.0326	-0.0124	-0.0158	…
Header Posisi Logo Tengah	-0.0201	-0.0014	-0.0372	-0.0326	0.0124	0.0158	…
…	...	...	...	...	...	...	...

Tabel 4.16 menunjukkan hasil analisis PLS. Data yang ditampilkan adalah konsep emosi yang dimiliki semua variabel.

Tabel 4.17 merupakam kategori berdasarkan konsep desain yang variabel tertinggi yaitu “Segar” yang memiliki pengaruh kuat dalam membuat rekomendasi konsep desain *website*. Tabel 4.17 menunjukkan peringkat nilai *range* kategori berdasarkan emosi responden.

Tabel 4.17 Hasil Rekap Berdasarkan Peringkat pada Konsep Emosi “Segar”

Konsep Emosi : Segar			**Range Rata-Rata**	
Kategori	**Variabel**		**Koefisien**	***Range***
Background	Warna Abu-Abu	BWA	0.1138	0.2276
	Warna Putih	BWP	-0.1138	
Header	Background-color Biru	HBB	0.0479	0.0625
	Background-color Putih	HBP	-0.0042	
	Background-color Gradien	HBG	-0.0146	

Tabel 4.18 Hasil Rekap Berdasarkan Peringkat pada Konsep Emosi "Segar" (Lanjutan)

Konsep Emosi : Segar			**Range Rata-Rata**	
Kategori	**Variabel**		**Koefisien**	***Range***
Header	Background-Image Ada	HBA	-0.0399	0.0798
	Background-Image Tidak Ada	HBT	0.0399	
	Menu Ada	HMA	-0.1019	0.2038
	Menu Tidak Ada	HMT	0.1019	
	Posisi Logo Kiri	HPK	0.0399	0.0798
	Posisi Logo Tengah	HPT	-0.0399	
Navigasi	Posisi Cari Ada	NPA	0.0445	0.089
	Posisi Cari Tidak Ada	NPT	-0.0445	
Menu	Posisi Kiri Atas	MPKI	0.0399	0.0798
	Posisi Kanan Atas	MPKA	-0.0042	
	Posisi Tengah Atas	MPTA	-0.0399	
	Warna Text Hitam	MWH	-0.0154	0.3103
	Warna Text Putih	MWP	-0.1310	
	Warna Text Biru	MWB	0.1793	
Body	Ukuran Huruf 12 px	BUK	-0.0399	0.2551
	Ukuran Huruf 13 px	BUS1	-0.1206	
	Ukuran Huruf 14 px	BUS2	0.1345	
	Ukuran Huruf 16 px	BUB	-0.0042	
	Jenis Huruf Arial	BJA	0.0361	0.0722
	Jenis Huruf Sans Serif	BJS	-0.0361	
Footer	Konten Alamat	FKC	0.0146	0.0992
	Kontent Menu Navigation	FKM	0.0146	
	Kontent Link Medsos	FKL	0.1138	
	Background Abu-Abu	FBA	-0.0042	0.2344
	Background Biru	FBB	0.1138	
	Background Hitam	FBH	-0.1206	

4.7 Matriks Desain Usulan Analisis *Kansei Engineering*

Setelah melakukan semua analisis maka tahap terakhir adalah membuat rekomendasi konsep desain antarmuka *website* berdasarkan emosi responden. Rekomendasi konsep desain yang dibuat adalah konsep desain yang sesuai dengan sasaran emosi, yang artinya konsep desain tersebut dianggap menyenangkan oleh responden. Data yang menjadi acuan adalah data yang memiliki pengaruh kuat dalam konsep desain. Bukan berarti nilai yang lebih kecil tidak penting, namun dapat dijadikan faktor pendukung lainnya.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, konsep emosi yang memiliki pengaruh dalam konsep desain untuk seluruh re terdiri dari satu faktor "segar". Tabel 4.19 merupakan hasil rekomendasi tampilan *website*.

Tabel 4.19 Rekomendasi Tampilan *Website*

No	**Konsep Emosi : Segar**		***Range* Rata-Rata**	
	Kategori	**Koefisien**	***Range***	**Konsep Desain**
1	Background Warna	0.1138	0.2276	Abu-Abu
2	Header Background-Color	0.0479	0.0625	Biru
3	Header Background-Image	0.0399	0.0798	Tidak Ada
4	Header Menu	0.1019	0.2038	Tidak Ada
5	Header Posisi Logo	0.0399	0.0798	Kiri
6	Navigasi	0.0445	0.089	Ada
7	Menu Posisi	0.0399	0.0798	Atas
8	Menu Warna Text	0.1793	0.3103	Biru
9	Body Ukuran Huruf	0.1345	0.2551	14 px
10	Body Jenis Huruf	0.0361	0.0722	Arial
11	Footer Konten	0.1138	0.0992	Link Medsos
12	Footer Background Color	0.1138	0.2344	Biru

4.8 Identifikasi Atribut Layanan

Pada penelitian ini menggunkan model Webqual 4.0 untuk mengidentifikasi atribut-atribut layanan. Atribut dari dimensi Webqual 4.0 disesuaikan dengan penelitian yang dilakukan terhadap layanan *website* yang terdiri dari Kualitas Informasi (*Information Quality*), Layanan Interaksi (*Interaction Service*) dan Kualitas Penggunan (*Usability Quality*) untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20 Atribut Layanan Berdimensi Webqual 4.0

No	**Atribut Layanan**
Usability	
1	Web ini mudah dioperasikan
2	Interaksi dengan web jelas dan mudah dipahami
3	Mudah untuk menemukan menu-menu didalam web
4	Web ini memiliki kemudahan dalam navigasi
5	Alamat web mudah diakses
6	Penyusunan tata letak informasi dalam web tepat
7	*Website* memiliki tampilan menarik
8	Penyajian informasi memenuhi kebutuhan user
9	Komponen pada web sesuai kebutuhan user

Tabel 4.21 Atribut Layanan Berdimensi Webqual 4.0 (Lanjutan)

No	Atribut Layanan
Information Quality	
10	Informasi yang tersedia pada web akurat
11	Informasi yang tersaji pada web dapat dipercaya
12	Penyajian informasi pada web selalu up to date
13	Informasi yang disajikan relevan dengan bidang studi user
14	Teks pada web dapat dibaca dengan jelas
15	Gambar dalam web dapat dilihat jelas
16	Web menyajikan informasi yang detail
17	Informasi dalam web ini disajikan dengan format yang sesuai
Interaction Service	
18	Secara keseluruhan penggunaan komponen web tidak mengalami error
19	File yang dapat diunduh dari web aman dari virus
20	Setiap file yang diupload untuk menyampaikan data pribadi terjaga kerahasiannya
21	Tampilan web menarik minat dan perhatian user untuk mengaksesnya kembali
22	Web ini menyediakan fasilitas komunikasi antar member dan admin web
23	Web ini menyediakan fasilatas feed back
24	Web ini menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan
25	Web ini selalu memberikan pembaruan layanan sesuai feed back dari user

4.9 Metode Kano

Setelah mendapatkan hasil kuesioner mengenai pernyatan *functional* dan *dysfunctional*, maka perlu dilakukan rumusan untuk masing-masing responden. Penyataan tiap atribut layanan yang diteliti dikelompokan ke dalam kategori yang dimiliki oleh Metode Kano. Masing-masing responden akan memiliki pendapat yang berbeda terhadap atribut yang ada dalam kuesioner. Sehingga perlu melakukan perhitungan statistik modus. Perhitungan modus dilakukan dengan cara melihat jumlah masing-masing kategori Kano per atribut. Namun dalam proses perhitungan biasanya akan sulit dalam melihat perbedaan yang domain antara keenam kategori tersebut yang akan menyulitkan dalam penentuan kategori dalam setiap atributnya. Menurut Walden, hal tersebut dapat dijawab dengan memanfaatkan rumus yang diciptakannya, yaitu:

a. Jika jumlah nilai (*one dimensional* + *attractive* + *must-be*) > (*indifferent* + *reverse* + *questionable*) maka grade diperoleh nilai paling maksimum dari *(one dimensional* + *attractive* + *must-be).*
b. Jika jumlah nilai (*one dimensional* + *attractive* + *must-be*) < (*indifferent* + *reverse* + *questionable*) maka grade diperoleh nilai paling maksimum dari (*indifferent* + *reverse* + *questionable*).
c. Jika jumlah nilai (*one dimensional* + *attractive* + *must-be*) = (*indifferent* + *reverse* + *questionable*) maka grade diperoleh nilai paling maksimum diantara semua kategori kano yaitu (*one dimensional*, *attractive*, *must-be* dan *indifferent*, *reverse*, *questionable*).

Pada Tabel 4.22 dan Tabel 4.23 berisikan pengelompokan kategori Kano tiap atribut berdasarkan rumus Walden.

Tabel 4IV.22 Pengelompokan Kategori Kano berdasarkan Responden

No	Atribut Layanan	Jumlah Masing-Masing Kategori Kano					
		Q	R	A	I	O	M
Usability							
1	Web ini mudah dioperasikan	1	1	6	7	7	8
2	Interaksi dengan web jelas dan mudah dipahami	0	0	2	18	5	5
3	Mudah untuk menemukan menu-menu didalam web	0	0	1	17	6	6
4	Web ini memiliki kemudahan dalam navigasi	2	0	1	15	5	7
5	Alamat web mudah diakses	1	0	1	10	12	6
6	Penyusunan tata letak informasi dalam web tepat	1	6	3	15	1	4
7	*Website* memiliki tampilan menarik	1	5	1	15	2	6
8	Penyajian informasi memenuhi kebutuhan user	1	1	1	19	4	4
9	Komponen pada web sesuai kebutuhan user	1	2	2	13	3	9
Information Quality							
10	Informasi yang tersedia pada web akurat	1	0	2	11	5	11
11	Informasi yang tersaji pada web dapat dipercaya	1	0	1	11	8	9
12	Penyajian informasi pada web selalu up to date	2	0	1	22	4	1
13	Informasi yang disajikan relevan dengan bidang studi user	1	0	4	11	8	6
14	Teks pada web dapat dibaca dengan jelas	0	1	1	10	5	13
15	Gambar dalam web dapat dilihat jelas	0	2	3	13	6	6
16	Web menyajikan informasi yang detail	0	1	3	16	4	6
17	Informasi dalam web ini disajikan dengan format yang sesuai	0	1	7	11	4	7

Tabel 4.23 Pengelompokan Kategori Kano berdasarkan Responden (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	Jumlah Masing-Masing Kategori Kano					
		Q	R	A	I	O	M
Service Interaction							
18	Secara keseluruhan penggunaan komponen web tidak mengalami error	0	1	0	14	5	10
19	File yang dapat diunduh dari web aman dari virus	1	0	0	12	5	12
20	Setiap file yang diupload untuk menyampaikan data pribadi terjaga kerahasiannya	1	0	0	12	4	13
21	Tampilan web menarik minat dan perhatian user untuk mengaksesnya kembali	1	5	4	12	4	4
22	Web ini menyediakan fasilitas komunikasi antar member dan admin web	0	1	4	22	1	2
23	Web ini menyediakan fasilatas feed back	0	1	5	19	2	3
24	Web ini menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	0	0	1	15	5	9
25	Web ini selalu memberikan pembaruan layanan sesuai feed back dari user	0	1	3	17	3	6

Langkah selanjutnya setelah mendapatkan hasil pengelompokkan kategori Kano setiap atribut layanan adalah menilai atribut layanan tersebut kedalam kategori Kano dengan menggunakan rumus Walden. Cara perhitungannya yaitu pada dimensi usability terdapat atribut "Web ini mudah dioperasikan" dengan menggunakan rumus Walden, nilai *one dimensional* + *attractive* + *must-be* dibandingkan dengan nilai *indifferent* + *reverse* + *questionable.* Hasil penjumlahannya dapat dilihat pada Tabel 4.24 dan Tabel 4.25

Tabel 4.24 Hasil Penjumlahan dan Pengelompokan Kategori Kano

No	Atribut Layanan	Hasil Penjumlahan		Grade
		O+A+M	I+R+Q	
Usability				
1	Web ini mudah dioperasikan	21	9	M
2	Interaksi dengan web jelas dan mudah dipahami	12	18	I
3	Mudah untuk menemukan menu-menu didalam web	13	17	I
4	Web ini memiliki kemudahan dalam navigasi	13	17	I
5	Alamat web mudah diakses	19	11	O
6	Penyusunan tata letak informasi dalam web tepat	8	22	I
7	*Website* memiliki tampilan menarik	9	21	I
8	Penyajian informasi memenuhi kebutuhan user	9	21	I
9	Komponen pada web sesuai kebutuhan user	14	16	I

Tabel 4.25 Hasil Penjumlahan dan Pengelompokan Kategori Kano (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	Hasil Penjumlahan		Grade
		O+A+M	I+R+Q	
Information Quality				
10	Informasi yang tersedia pada web akurat	18	12	M
11	Informasi yang tersaji pada web dapat dipercaya	18	12	M
12	Penyajian informasi pada web selalu up to date	6	24	I
13	Informasi yang disajikan relevan dengan bidang studi user	18	12	O
14	Teks pada web dapat dibaca dengan jelas	19	11	M
15	Gambar dalam web dapat dilihat jelas	15	15	I
16	Web menyajikan informasi yang detail	13	17	I
17	Informasi dalam web ini disajikan dengan format yang sesuai	18	12	A
Service Interaction				
18	Secara keseluruhan penggunaan komponen web tidak mengalami error	15	15	I
19	File yang dapat diunduh dari web aman dari virus	17	13	M
20	Setiap file yang diupload untuk menyampaikan data pribadi terjaga kerahasiannya	17	13	M
21	Tampilan web menarik minat dan perhatian user untuk mengaksesnya kembali	12	18	I
22	Web ini menyediakan fasilitas komunikasi antar member dan admin web	7	23	I
23	Web ini menyediakan fasilatas feed back	10	20	I
24	Web ini menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	15	15	I
25	Web ini selalu memberikan pembaruan layanan sesuai feed back dari user	12	18	I

Berdasarkan data pada Tabel 4.24 dan Tabel 4.25 hasilnya jumlah nilai *one dimensional* + *attractive* + *must-be* lebih besar dari jumlah nilai *indifferent* + *reverse* + *questionable.* Maka diambil nilai paling maksimum dari salah satu kategori *one dimensional*, *attractive*, atau *must-be.* Sehingga grade untuk atribut "Web ini mudah dioperasikan" adalah *must-be* (M). perhitungan ini berlaku untuk setiap atribut dalam semua dimensi layanan.

4.10 Pengintegrasian Metode Kano dan Webqual 4.0

Pada tahapan ini langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut:

1. Menghitung *gap* layanan tiap atribut
2. Mengklasifikasikan kategori *gap* seluruh atribut layanan
3. Memetakan kategori *gap* yang didapatkan pada tahap 2 terhadap *grade* pada metode kano setiap atribut.

4.10.1 Menghitung *Gap* Atribut Layanan

Dalam menentukan kesenjangan (*Gap*) dari setiap atribut layanan antara kepentingan mahasiswa dan kinerja sistem dengan cara menghitung selisih antara kinerja dan kepentingan/Penting. Hasil perhitungan *gap* dapat dilihat pada Tabel 4.26 dan Tabel 4.27.

Tabel 4.26 *Gap* Antara Penting dan Kinerja

No	Atribut Layanan	Kepentingan	Kinerja	*Gap*
Usability				
1	Web ini mudah dioperasikan	3.867	3.667	-0.2
2	Interaksi dengan web jelas dan mudah dipahami	3.933	3.4	-0.533
3	Mudah untuk menemukan menu-menu didalam web	4.233	3.767	-0.466
4	Web ini memiliki kemudahan dalam navigasi	4.067	3.433	-0.634
5	Alamat web mudah diakses	4.333	4.1	-0.233
6	Penyusunan tata letak informasi dalam web tepat	3.567	2.967	-0.6
7	*Website* memiliki tampilan menarik	3.433	2.767	-0.666
8	Penyajian informasi memenuhi kebutuhan user	3.967	3.5	-0.467
9	Komponen pada web sesuai kebutuhan user	3.867	3.4	-0.467
Information Quality				
10	Informasi yang tersedia pada web akurat	4.2	3.767	-0.433
11	Informasi yang tersaji pada web dapat dipercaya	4.4	3.8	-0.6
12	Penyajian informasi pada web selalu up to date	4	3.333	-0.667
13	Informasi yang disajikan relevan dengan bidang studi user	4.033	3.767	-0.266
14	Teks pada web dapat dibaca dengan jelas	3.933	3.767	-0.166
15	Gambar dalam web dapat dilihat jelas	3.9	3.367	-0.533
16	Web menyajikan informasi yang detail	3.833	3.633	-0.2
17	Informasi dalam web ini disajikan dengan format yang sesuai	3.9	3.633	-0.267
Service Interaction				
18	Secara keseluruhan penggunaan komponen web tidak mengalami error	4.267	3.6	-0.667
19	File yang dapat diunduh dari web aman dari virus	4.133	3.8	-0.333

Tabel IV.27 *Gap* Antara Kepentingan dan Kinerja (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	Penting	Kinerja	*Gap*
20	Setiap file yang diupload untuk menyampaikan data pribadi terjaga kerahasiannya	4.2	3.7	-0.5
21	Tampilan web menarik minat dan perhatian user untuk mengaksesnya kembali	3.567	2.967	-0.6
22	Web ini menyediakan fasilitas komunikasi antar member dan admin web	3.733	3.067	-0.666
23	Web ini menyediakan fasilatas feed back	3.633	3.167	-0.466
24	Web ini menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	4.033	3.633	-0.4
25	Web ini selalu memberikan pembaruan layanan sesuai feed back dari user	3.7	3.433	-0.267

Tabel 4.26 dan Tabel 4.27 menjelaskan nilai *gap* setiap atribut yang ada pada dimensi Webqual memilki nilai negatif yang berarti kinerja yang dirasakan mahasiswa dari *website* saat ini belum dapat memenuhi kepentingan mahasiswa. Maka tingkat kualitas masih dinyatakan buruk dan belum dapat memenuhi kepentingan mahasiswa.

4.10.2 Mengklasifikasikan Kategori *Gap* Seluruh Layanan

Pada tahap ini yang perlu dilakukan adalah menghitung rata-rata total nilai *gap* setelah itu bandingkan dengan nilai gap setiap atribut. Dengan menggunakan rumus perhitungan k-means maka terdapat 2 kemungkinan atau kategori hasil perbandingan tersebut, hasil tahap ini dapat dilihat pada Tabel 4.28 dan Tabel 4.29:

1. Kategori UP, jika nilai *gap* setiap atribut lebih besar dari nilai rata-rata total *gap*, artinya atribut layanan tersebut harus ditingkatkan.
2. Kategori HOLD, jika nilai *gap* setiap atribut lebih kecil sama dengan nilai rata-rata total *gap*, artinya atribut tersebut harus dipertahankan.

Tabel IV.28 Penentuan Kategori *Gap*

No	Atribut Layanan	*Gap*	Rata-Rata	Kategori
Usability				
1	Web ini mudah dioperasikan	-0.2	-0.45188	UP
2	Interaksi dengan web jelas dan mudah dipahami	-0.533	-0.45188	HOLD
3	Mudah untuk menemukan menu-menu didalam web	-0.466	-0.45188	HOLD
4	Web ini memiliki kemudahan dalam navigasi	-0.634	-0.45188	HOLD
5	Alamat web mudah diakses	-0.233	-0.45188	UP

Tabel 4.29 Penentuan Kategori *Gap* (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	*Gap*	Rata-Rata	Kategori
6	Penyusunan tata letak informasi dalam web tepat	-0.6	-0.45188	HOLD
7	*Website* memiliki tampilan menarik	-0.666	-0.45188	HOLD
8	Penyajian informasi memenuhi kebutuhan user	-0.467	-0.45188	HOLD
9	Komponen pada web sesuai kebutuhan user	-0.467	-0.45188	HOLD
Information Quality				
10	Informasi yang tersedia pada web akurat	-0.433	-0.45188	UP
11	Informasi yang tersaji pada web dapat dipercaya	-0.6	-0.45188	HOLD
12	Penyajian informasi pada web selalu up to date	-0.667	-0.45188	HOLD
13	Informasi yang disajikan relevan dengan bidang studi user	-0.266	-0.45188	UP
14	Teks pada web dapat dibaca dengan jelas	-0.166	-0.45188	UP
15	Gambar dalam web dapat dilihat jelas	-0.533	-0.45188	HOLD
16	Web menyajikan informasi yang detail	-0.2	-0.45188	UP
17	Informasi dalam web ini disajikan dengan format yang sesuai	-0.267	-0.45188	UP
Service Interaction				
18	Secara keseluruhan penggunaan komponen web tidak mengalami error	-0.667	-0.45188	HOLD
19	File yang dapat diunduh dari web aman dari virus	-0.333	-0.45188	UP
20	Setiap file yang diupload untuk menyampaikan data pribadi terjaga kerahasiannya	-0.5	-0.45188	HOLD
21	Tampilan web menarik minat dan perhatian user untuk mengaksesnya kembali	-0.6	-0.45188	HOLD
22	Web ini menyediakan fasilitas komunikasi antar member dan admin web	-0.666	-0.45188	HOLD
23	Web ini menyediakan fasilatas feed back	-0.466	-0.45188	HOLD
24	Web ini menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	-0.4	-0.45188	UP
25	Web ini selalu memberikan pembaruan layanan sesuai feed back dari user	-0.267	-0.45188	UP

Mengacu Tabel 4.28 dan Tabel 4.29 maka dapat disimpulkan hasil pada tahap ini yaitu; terdapat 10 atribut dengan kategori UP dan 15 atrbut dengan kategori HOLD.

4.10.3 Memetakan Kategori *Gap* Terhadap Metode Kano

Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah memetakan hasil pengkategorian untuk setiap atribut dengan metode kano. Terdapat 8 kategori dalam pemetaan yang dilakukan, seperti yang ditampilkan pada Tabel 4.30.

Tabel 4.30 Pemetaan Kategori *Gap* Terhadap Grade Kano

No	Kategori *Gap*	G*rade* Kano	Priotitas	Penjelasan
1	UP	M	U1	Prioritas pertama yang harus ditingkatkan
2	UP	I	U2	Prioritas kedua yang harus ditingkatkan
3	UP	O	U3	Prioritas ketiga yang harus ditingkatkan
4	UP	A	U4	Prioritas keempat yang harus ditingkatkan
5	HOLD	M	H1	Prioritas pertama yang harus dipertahankan
6	HOLD	I	H2	Prioritas kedua yang harus dipertahankan
7	HOLD	O	H3	Prioritas ketiga yang harus dipertahankan
8	HOLD	A	H4	Prioritas keempat yang harus dipertahankan

Mengacu pada Tabel 4.30 maka hasil pemetaan prioritas layanan untuk setiap atribut seperti yang terlihat pada Tabel 4.31

.Tabel 4.31 Pemetaan Prioritas Atribut Layanan

No	**Atribut Layanan**	**Kategori *Gap***	**Grade Kano**	**Prioritas**
Usability				
1	Web ini mudah dioperasikan	UP	M	U1
2	Interaksi dengan web jelas dan mudah dipahami	HOLD	I	H2
3	Mudah untuk menemukan menu-menu didalam web	HOLD	I	H2
4	Web ini memiliki kemudahan dalam navigasi	HOLD	I	H2
5	Alamat web mudah diakses	UP	O	U3
6	Penyusunan tata letak informasi dalam web tepat	HOLD	I	H2
7	*Website* memiliki tampilan menarik	HOLD	I	H2
8	Penyajian informasi memenuhi kebutuhan user	HOLD	I	H2
9	Komponen pada web sesuai kebutuhan user	HOLD	I	H2
Information Quality				
10	Informasi yang tersedia pada web akurat	UP	M	U1
11	Informasi yang tersaji pada web dapat dipercaya	HOLD	M	H1
12	Penyajian informasi pada web selalu up to date	HOLD	M	H1
13	Informasi yang disajikan relevan dengan bidang studi user	UP	I	U2
14	Teks pada web dapat dibaca dengan jelas	UP	O	U3
15	Gambar dalam web dapat dilihat jelas	HOLD	M	H1
16	Web menyajikan informasi yang detail	UP	I	U2
17	Informasi dalam web ini disajikan dengan format yang sesuai	UP	I	U2
Service Interaction				
18	Secara keseluruhan penggunaan komponen web tidak mengalami error	HOLD	I	H2
19	File yang dapat diunduh dari web aman dari virus	UP	M	U1

Tabel 4.32 Pemetaan Prioritas Atribut Layanan (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	Kategori *Gap*	Grade Kano	Prioritas
20	Setiap file yang diupload untuk menyampaikan data pribadi terjaga kerahasiannya	HOLD	M	H1
21	Tampilan web menarik minat dan perhatian user untuk mengaksesnya kembali	HOLD	I	H2
22	Web ini menyediakan fasilitas komunikasi antar member dan admin web	HOLD	I	H2
23	Web ini menyediakan fasilatas feed back	HOLD	I	H2
24	Web ini menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	UP	I	U2
25	Web ini selalu memberikan pembaruan layanan sesuai feed back dari user	UP	I	U2

Berdasarkan Tabel 4.32 dam Tabel 4.33 maka untuk setiap prioritas memiliki jumlah atribut yang berbeda-beda. Jumlah atribut layanan yang termasuk kedalam prioritas U1 sebanyak 3 atribut, prioritas U2 5 atribut, prioritas U3 2 atribut, prioritas H1 4 atribut, prioritas H2 11 atribut. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.33.

Tabel 4IV.33 Prioritas Perbaikan

No	Prioritas	Jumlah	Dimensi	Atribut Layanan
1	U1	3	Usability	Web ini mudah dioperasikan
			Information Quality	Informasi yang tersedia pada web akurat
			Service Interaction	File yang dapat diunduh dari web aman dari virus
2	U2	5	Information Quality	Informasi yang disajikan relevan dengan bidang studi user
			Information Quality	Web menyajikan informasi yang detail
			Information Quality	Informasi dalam web ini disajikan dengan format yang sesuai
			Service Interaction	Web ini menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan
			Service Interaction	Web ini selalu memberikan pembaruan layanan sesuai feed back dari user
3	U3	2	Usability	Alamat web mudah diakses
			Information Quality	Teks pada web dapat dibaca dengan jelas
4	U4	-	-	-
5	H1	4	Information Quality	Informasi yang tersaji pada web dapat dipercaya
			Information Quality	Penyajian informasi pada web selalu up to date
			Information Quality	Gambar dalam web dapat dilihat jelas

Tabel 4.34 Prioritas Perbaikan (Lanjutan)

No	Prioritas	Jumlah	Dimensi	Atribut Layanan
5	H1		Service Interaction	Setiap file yang diupload untuk menyampaikan data pribadi terjaga kerahasiannya
6	H2	11	Usability	Interaksi dengan web jelas dan mudah dipahami
			Usability	Mudah untuk menemukan menu-menu didalam web
			Usability	Web ini memiliki kemudahan dalam navigasi
			Usability	Penyusunan tata letak informasi dalam web tepat
			Usability	*Website* memiliki tampilan menarik
			Usability	Penyajian informasi memenuhi kebutuhan user
			Usability	Komponen pada web sesuai kebutuhan user
			Service Interaction	Secara keseluruhan penggunaan komponen web tidak mengalami error
			Service Interaction	Tampilan web menarik minat dan perhatian user untuk mengaksesnya kembali
			Service Interaction	Web ini menyediakan fasilitas komunikasi antar member dan admin web
			Service Interaction	Web ini menyediakan fasilatas feed back
7	H3	-	-	-
8	H4	-	-	-

Dari Tabel 4.33 dan Tabel 4.34 tersebut dapat dilihat atribut layanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan adalah dari dimensi *usability* yaitu web ini mudah dioperasikan, dari dimensi *information quality* yaitu informasi yang tersedia pada web akurat, dari dimensi *service interaction* yaitu file yang dapat diunduh dari web aman dari virus

Atribut layanan yang menjadi prioritas kedua untuk ditingkatkan adalah dari dimensi terdapat *information quality* ada 3 atribut yaitu informasi yang disajikan relevan dengan bidang studi *user*, web menyajikan informasi yang detail, informasi dalam web ini disajikan dengan format yang sesuai dan 2 atribut dari dimensi *service interaction* yaitu web ini menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan dan web ini selalu memberikan pembaruan layanan sesuai *feed back* dari *user*.

Atribut layanan yang menjadi prioritas ketiga untuk ditingkatkan adalah dari dimensi *usability* yaitu alamat web mudah diakses, dari dimensi *information quality* yaitu teks pada web dapat dibaca dengan jelas.

Kemudian atribut layanan yang menjadi prioritas utama untuk dipertahankan adalah 3 atribut dari dimensi *information quality* yaitu informasi yang tersaji pada web dapat dipercaya, penyajian informasi pada web selalu *up to date* dan gambar dalam web dapat dilihat jelas. Lalu dimensi *service interaction* dengan atribut setiap file yang di-*upload* untuk menyampaikan data pribadi terjaga kerahasiannya.

Atribut layanan yang menjadi prioritas kedua untuk dipertahankan adalah dari dimensi *usability* terdapat 7 atribut yaitu interaksi dengan web jelas dan mudah dipahami, mudah untuk menemukan menu-menu didalam web, web ini memiliki kemudahan dalam navigasi, penyusunan tata letak informasi dalam web tepat, *website* memiliki tampilan menarik, penyajian informasi memenuhi kebutuhan *user* dan komponen pada web sesuai kebutuhan *user*. Kemudian dimensi *service interaction* ada 4 atribut yaitu secara keseluruhan penggunaan komponen web tidak mengalami *error,* tampilan web menarik minat dan perhatian *user* untuk mengaksesnya kembali, web ini menyediakan fasilitas komunikasi antar *member* dan admin web dan web ini menyediakan fasilitas *feed back.*