

**PROTOTYPE WEBSITE MAKANAN KHAS MELAYU BERBASIS TEPUNG  
DI KOTA PEKANBARU DAN PERSEPSI PEMAKAI TERHADAP DESAIN  
DAN KEMUDAHAN PENGGUNAANNYA**  
(Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian  
Universitas Riau)

**PROTOTYPE OF TRADITIONAL MALAY FOODS WEBSITE BASE ON  
FLOUR IN PEKANBARU AND USER PERCEPTION OF THE DESIGN  
AND EASE OF USE**  
(Case Studies Agribusiness Major Faculty of Agriculture Riau University  
Students)

**Roy Agustian<sup>1</sup>, Roza Yulida<sup>2</sup>, Dahliyusmanto<sup>2</sup>**  
Department of Agribusiness Faculty of Agriculture, University of Riau  
Jln. HR. Subrantas KM 12,5 Simpang Baru, Pekanbaru 28294  
[roy.manroe91@gmail.com](mailto:roy.manroe91@gmail.com)

**ABSTRACT**

Website is one of the media to get informations. One of the information is about traditional Malay foods. Pekanbaru have various traditional Malay foods, especially base on flour. Some of culinary website just show foods name. A culinary website needs shown specific information such foods history, food recipe, location, and others. the purpose of this research : 1) Desaigning the website of culinary traditional malay foods base of flour in Pekanbaru with Joomla 3.0. 2) Analyze the level of user satisfaction to culinary website traditional malay foods base on flour. 3) Analyze to level important and attributes performance culinary website traditional malay foods base on flour. Sampling uses non probability method that convience sampling. taking 90 samples uses slovin formula. Analyze of data using joomla 3.0, Customer Satisfaction Index (CSI), Important and Performance Analyze (IPA). Desaigning website include installation XAMPP for Joomla 3.0 aplication, offline installation joomla 3.0, and then desaigning website layout. The result of CSI show user satisfication has a value of 84.00 %. Base on the result of IPA, quadrant I has symbol. Quadrant II have Top Menu, accurate Information, Picture flash, Article, Content, hyperlink, clarity of information, speed of acess, and source. Quadran III have layout interface, attributes on website, user satisfication, and easy access. Quadrant IV have question column and viewers statistic.

**Key Words** : Traditional Malay Foods Web, Joomla, User Perception, User Satisfication.

---

1. Mahasiswa Pertanian Unversitas Riau
2. Dosen Pembimbing Fakultas Pertanian Universitas Riau

## PENDAHULUAN

Pekanbaru merupakan salah satu kota di Provinsi Riau yang menjadi sentra atau pusat industri dari makanan khususnya makanan khas melayu. Hal ini dilihat dari banyaknya pengrajin dan outlet yang khusus menjual makanan khas melayu. Makanan khas yang terdapat di Pekanbaru sangat beragam, ada yang bersifat makanan berat, setengah berat, dan ringan, seperti kue-kue yang berbasis tepung. Makanan khas melayu yang berbasis tepung merupakan makanan yang paling diminati karena terbuat dari berbagai jenis tepung sehingga memiliki cita rasa, bentuk, dan tekstur yang berbeda dari makanan lainnya. Makanan khas melayu berbasis tepung juga praktis untuk dibawa sebagai bingkisan atau buah tangan karena dapat bertahan cukup lama dibanding makanan khas melayu lainnya. Penikmat makanan khas melayu tidak hanya berasal dari masyarakat Pekanbaru, melainkan para wisatawan yang sedang berkunjung ke Kota Pekanbaru.

Saat ini perkembangan informasi mengenai makanan khas melayu yang terdapat di Kota Pekanbaru masih dirasa minim. Hal ini disebabkan oleh akses untuk mendapatkan informasi mengenai makanan khas melayu masih terbatas sehingga makanan ini belum banyak diketahui oleh masyarakat luas, sehingga belum sepopuler makanan khas dari daerah lain. Oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem informasi untuk membantu memberi informasi mengenai makanan khas melayu yang ada di Kota Pekanbaru. Selain itu sistem informasi tersebut dapat juga dijadikan sebagai media untuk

mempromosikan makanan khas melayu ke masyarakat luas.

Salah satu sistem informasi yang digunakan dapat berupa media elektronik berbasis internet yaitu *website* kuliner. Penggunaan media ini bukan sesuatu yang baru dan eksklusif lagi saat ini. Hal ini dilihat dari tingkat pengguna internet yang setiap tahunnya semakin bertambah. Internet dapat mempermudah seseorang dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Perkembangan gaya hidup masyarakat yang semakin modern juga menuntut setiap lapisan masyarakat mulai dari yang muda hingga yang tua menjadi pengguna internet. Kemudahan dalam mengakses internet didukung dengan perkembangan perangkat atau media yang memudahkan para pengguna internet untuk mendapatkan informasi yang mereka inginkan kapanpun dan dimana saja.

Sistem informasi berupa *website* kuliner khususnya makanan khas melayu yang ada di Kota Pekanbaru merupakan media yang tepat untuk mempromosikan serta menjaga kelestarian makanan khas melayu tersebut. Melalui pemanfaatan teknologi jaringan internet dan melihat masih minimnya *website* kuliner makanan khas melayu yang ada di Kota Pekanbaru menjadi peluang untuk terwujudnya *website* kuliner makanan khas melayu yang berisi tentang berbagai jenis makanan khas melayu yang ada di Kota Pekanbaru. Selain menjadi jembatan informasi dan promosi dari makanan khas melayu itu sendiri, *website* kuliner makanan khas melayu ini dapat menjadi sarana untuk membantu masyarakat dalam

menentukan pilihan terhadap makanan khas melayu yang diminati. Selain itu keberadaan *website* kuliner juga dapat berperan sebagai cara untuk memperkenalkan identitas diri dari masyarakat melayu itu sendiri.

Perancangan dari *website* kuliner makanan khas melayu ini mencoba menyajikan *website* kuliner yang memiliki tampilan yang menarik dan memberi informasi secara lengkap tentang makanan khas melayu. Namun penelitian pengembangan *website* kuliner makanan khas melayu masih berupa *prototype* yakni *website* yang masih dalam tahap evaluasi dan masih bisa dilakukan perubahan-perubahan untuk memberikan hasil yang lebih baik, sehingga kedepannya *website* ini dapat menarik minat para pengguna internet untuk dapat terus-menerus mengakses *website* kuliner tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk merancang *website* kuliner makanan khas melayu berbasis tepung di Kota Pekanbaru menggunakan Joomla 3.0, menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* tersebut, serta menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja atribut *website* kuliner makanan khas melayu berbasis tepung.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru dengan pertimbangan bahwa di Kota Pekanbaru terdapat beranekaragam pusat penjualan makanan khas melayu berbasis tepung. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Mei 2013 sampai dengan bulan Mei 2015.

## Metode Pengambilan Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan mahasiswa Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Riau. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, yaitu *convenience sampling* dimana suatu teknik pengambilan sampel berdasarkan kesediaan dari mahasiswa Jurusan Agribisnis untuk menjadi responden dalam mengakses *website* kuliner makanan khas melayu berbasis tepung di Kota Pekanbaru. Adapun dalam menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin (Umar, 2007), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan contoh yang masih ditolerir.

Berdasarkan jumlah populasi mahasiswa Jurusan Agribisnis Universitas Riau sebesar 514 orang dan tingkat kesalahan yang ditolerir sebesar 10%, maka didapat jumlah sampel sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{514}{1 + 514(0,1)^2} \\ &= \frac{514}{1 + 5,14} \\ &= \frac{514}{6,14} \\ &= 83,71 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan didapat jumlah sampel sebanyak 83,71 orang. Maka peneliti menyimpulkan

untuk menggunakan sampel sebanyak 90 orang dengan alasan untuk menjaga keakuratan hasil yang akan diperoleh.

### Metode Pengumpulan Data

Ada dua macam data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup berupa pertanyaan alternatif yang jawabannya telah disediakan sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang menurut responden paling sesuai. Data sekunder berupa data UKM pangan/makanan dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru.

### Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi perancangan *prototypewebsite* makanan khas melayu berbasis tepung di Kota Pekanbaru, uji validitas, uji reabilitas, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance-Performance Analysis* (IPA). Tahap perancangan *prototypewebsite* menggunakan Joomla 3.0. Joomla adalah *Content Management System* (CMS) yang bisa diunduh secara gratis yang bisa digunakan siapa saja untuk membangun sebuah *website* dengan tepat dan relatif mudah (Baskoro, 2013).

Tahap selanjutnya dilakukan uji validitas dengan metode *Pearson* atau metode *Product Moment* dengan mengkorelasikan skor butir pada kuesioner dengan skor totalnya dengan bantuan program *SPSS 16.0 for windows*. Uji Validitas bertujuan agar

alat ukur yang digunakan dalam penelitian menunjukkan alat ukur yang baik sehingga dapat memenuhi persyaratan alat ukur yang valid sehingga diperoleh ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur atau instrument pengukuran dalam melakukan fungsi ukur (Marjelita, 2012).

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi *product moment*

N = Jumlah responden

$\sum X$  = Jumlah skor butir (x)

$\sum Y$  = Jumlah skor variabel terkait (y)

$\sum X^2$  = Jumlah skor butir kuadrat (x)

$\sum Y^2$  = Jumlah skor variabel terkait (y)

$\sum XY$  = Jumlah perkalian butir (x) dan skor variabel (y)

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf kepercayaan tertentu berarti instrumen tersebut memenuhi kriteria validasi dengan nilai koefisien korelasinya lebih dari 0,3 maka butir pertanyaan tersebut dianggap sah dan nilai dari  $r_{tabel}$  itu sendiri sebesar 0,227 dan apabila nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka harus dilakukan perbaikan butir pertanyaan atau butir pertanyaan tersebut dibuang dari daftar pertanyaan.

Pada uji reabilitas menunjukan bahwa suatu alat ukur instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Marjelita, 2012). Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach Alpha* dengan menggunakan bantuan program *SPSS 16.0 for windows*.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana :

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah ragam butir (total varians butir)

$\sigma_t^2$  = ragam total (total varians)

Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh  $> 0,60$ . Hal ini ditunjukkan apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrument tersebut dapat diandalkan.

Tahap selanjutnya adalah perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dari pengguna *website* kuliner makanan khas melayu berbasis tepung dengan menggunakan dimensi dari atribut yang dianalisis, menganalisis dan mengidentifikasi aspek dimensi yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna dari *website* kuliner makanan khas melayu berbasis tepung.

Menurut Ikhwan (2007), pengukuran terhadap indeks kepuasan pengguna CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang. Adapun Metode Pengukuran *Customer Satisfaction Index (CSI)* meliputi :

1. Menentukan *Mean Important Score (MIS)* dan *Mean Statisfaction Score (MSS)*, nilai ini diperoleh dari rata-rata kepentingan dan kinerja yaitu:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n},$$

Dimana:

$n$  = Jumlah responden

$Y_i$  = Nilai harapan atribut ke- $i$

$X_i$  = Nilai kinerja atribut ke- $i$

2. Menentukan *Weight Factors (WF)*, bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut, yaitu: **WF** =

$$\frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%,$$

Dimana:

$P$  = Jumlah atribut harapan

3. Menentukan *Weight Score (WS)*, bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan MSS, yaitu:

$$WS = W_{fi} \times MSS_i$$

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, yaitu **CSI** =

$$\frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%,$$

Dimana:

$HS$  = Skala maksimum (*Highest Scale*) yang digunakan.

Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pengguna, dengan kriteria seperti pada Tabel 1:

**Tabel 1. Kriteria tingkat kepuasan pengguna**

| Skala       | Tingkat Kepuasan Pengguna |
|-------------|---------------------------|
| 0,00 – 0,34 | Tidak puas                |
| 0,35 – 0,50 | Kurang puas               |
| 0,51 – 0,65 | Cukup puas                |
| 0,66 – 0,80 | Puas                      |
| 0,81 – 1,00 | Sangat puas               |

Tahap terakhir adalah IPA (*Importance-Performance Analysis*) yang bertujuan bertujuan untuk menentukan apakah suatu atribut dianggap penting atau tidak oleh konsumen, dan apakah atribut tersebut memuaskan konsumen atau tidak, sehingga didapat prioritas peningkatan

kinerja untuk masing-masing atribut. Analisis tersebut juga tidak menjelaskan hubungan antar atribut, sehingga tidak bisa dijelaskan apakah atribut yang satu berpengaruh terhadap atribut yang lain atau tidak.

Analisis IPA digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu *website* dengan cara mengukur harapan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan dari kualitas *website* adalah seberapa penting suatu peubah *website* bagi pengguna (*user*) terhadap kinerja *website*. Untuk tingkat kepentingan digunakan *Skala Likert 5* tingkat antara lain : Sangat Penting, Penting, Cukup Penting, Kurang Penting, dan Tidak Penting. Kelima tingkat tersebut diberi skor seperti pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2. Skala Likert Tingkat Harapan**

| Jawaban              | Skor   |
|----------------------|--------|
| Sangat penting       | skor 5 |
| Penting              | skor 4 |
| Netral               | skor 3 |
| Kurang penting       | skor 2 |
| Sangat tidak penting | skor 1 |

Tingkat kinerja adalah kinerja aktual dari *website* yang telah dibangun atau dirancang oleh peneliti yang dirasakan oleh penggunanya. Untuk tingkat kinerja digunakan *skala likert 5* tingkat yaitu sangat setuju, setuju, netral, kurang setuju, dan sangat tidak setuju. kelima tingkat tersebut diberi skor sebagai berikut :

**Tabel 3. Skala Likert Tingkat Kinerja**

| Jawaban             | Skor   |
|---------------------|--------|
| Sangat setuju       | skor 5 |
| Setuju              | skor 4 |
| Netral              | skor 3 |
| Kurang setuju       | skor 2 |
| Sangat tidak setuju | skor 1 |

Ada dua buah variabel yang yang terdapat pada analisis ini dimana diwakili oleh huruf X dan Y. X adalah kinerja dari suatu produk sementara Y adalah kepentingan pengguna. Menurut Ikhwan (2007) rumus untuk tingkat kesesuaian responden yang digunakan adalah :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

TKi = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Bobot penilaian konsumen terhadap tingkat kinerja dari atribut *website*

Yi = Bobot penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dari atribut *website*

Bobot penilaian dari kinerja *website* adalah bobot tanggapan atau penilaian dari 90 orang responden terhadap kinerja dari atribut-atribut yang telah dirasakan oleh responden. Sementara penilaian dari tingkat kepentingan adalah total bobot tanggapan atau penilaian dari 90 orang responden terhadap tingkat kepentingan dari kinerja atribut-atribut. Responden untuk penilaian terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah sama. Kinerja *website* dianggap telah memenuhi kepuasan pengguna jika  $TKi > 100\%$  dan sebaliknya jika besar  $TKi < 100\%$

maka kinerja *website* dianggap belum dapat memenuhi kepuasan pengguna.

selanjutnya dilakukan pemetaan terhadap hasil perhitungan yang telah didapat kedalam diagram kartesius. Masing-masing atribut diposisikan dalam sebuah diagram, dimana skor rata-rata penilaian terhadap kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sementara posisi atribut pada sumbu Y, ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap atribut (Y).

$$Xi = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } Yi = \frac{\sum Yi}{n},$$

Dimana :

$X_i$  = Skor rata-rata setiap peubah  $i$  pada kinerja.

$Y_i$  = Skor rata-rata setiap peubah  $i$  pada kepntingan

$\sum X_i$  = Total skor setiap peubah  $i$  pada tingkat kinerja dari seluruh responden

$\sum Y_i$  = Total skor setiap peubah  $i$  pada tingkat kepntingan dari seluruh responden

$n$  = Total responden

Diagram *kartesius* adalah diagram yang terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X dan Y), dimana X adalah rata-rata dari bobot kinerja atribut *website*, sedangkan Y merupakan rata-rata dari harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Rumusnya adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K X_i}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K Y_i}{K},$$

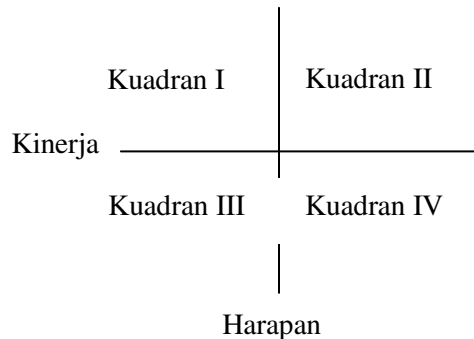
Dimana:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata dari seluruh tingkat kinerja seluruh atribut komponen *website*.

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata dari seluruh harapan seluruh atribut komponen *website*

K = Banyaknya atribut dari komponen *website* yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Nilai X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinat titik-titik atribut yang memosisikan suatu atribut terletak dimana pada diagram kartesius. Penjabaran dari diagram kartesius dapat dilihat pada gambar 4:



Kuadran I (Prioritas Utama) merupakan wilayah yang memuat peubah dengan harapan tinggi, tetapi memiliki kinerja rendah. Peubah-peubah yang masuk pada kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya. Perancang *website* harus secara terus menerus melaksanakan perbaikan.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) merupakan Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna dan faktor-faktor yang dianggap pengguna telah sesuai dengan apa yang dirasakannya, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Peubah-peubah yang masuk pada kuadran ini harus tetap dipertahankan dan harus terus dikelola dengan baik,

hal ini dikarenakan semua peubah ini menjadikan dimensi dari *website* yang dibangun tersebut unggul dimata pengguna.

Kuadran III (Prioritas Rendah) merupakan wilayah yang memuat peubah dengan harapan dan kinerja rendah. Peubah-peubah mutu *website* yang termasuk dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pengguna dan perancang *website* hanya melaksanakan dengan biasa saja. Pihak perancang belum merasa terlalu perlu mengalokasikan biaya dan investasi untuk memperbaiki kinerjanya (prioritas rendah). Namun perancang juga perlu tetap mewaspadai, mencermati, dan mengontrol setiap peubah pada kuadran ini, karena harapan pengguna dapat berubah seiring meningkatnya kebutuhan.

Kuadran IV (Berlebihan) merupakan Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Peubah-peubah yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi, agar perancang dapat menghemat waktu dan biaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Website

Pada penelitian ini, peneliti merancang sebuah sistem informasi mengenai makanan khas melayu berbasis tepung di kota Pekanbaru berupa website kuliner dengan menggunakan aplikasi CMS (Content Management System). Adapun website yang dibuat masih dalam kondisi

prototype. Prototype adalah pengembangan yang cepat dan pengujian terhadap model kerja (prototype) dari aplikasi baru melalui proses interaksi dan berulang-ulang yang biasa digunakan dalam sistem informasi.

Dalam penelitian ini peneliti juga memberi nama pada website yang dibuat. Penamaan pada website dianggap penting karena dapat membantu pengguna dari website ini dalam mengingat website ini. Website Warung Pak Cik menyediakan berbagai informasi khusus mengenai makanan-makanan khas melayu berbasis tepung yang ada di Kota Pekanbaru. Informasi-informasi yang disajikan dalam website Warung Pak Cik berupa jenis-jenis makanan khas melayu berbasis tepung di Kota Pekanbaru, cara pembuatan makanan khas melayu berbasis tepung, outlet atau tempat menjual makanan khas melayu berbasis tepung di Kota Pekanbaru, dan informasi-informasi yang relevan.

### 2. Perancangan Website Kuliner Warung Pak Cik

perancangan website kuliner warung pak cik menggunakan aplikasi Joomla 3.0 Ada beberapa tahapan dalam merancang website tersebut diantaranya :Instalasi mini server XAMPP, Instalasi offline Joomla 3.0, Membuat rancangan tampilan website warung pak cik. Berikut adalah bentuk dari rancangan tampilan website warung pak cik.

JO





### **3. Analisis Tingkat Kepuasan Customer Satisfaction Index (CSI)**

Berdasarkan hasil perhitungan CSI terhadap atribut dalam penelitian ini sudah baik. Hal ini dilihat dari nilai CSI yang diperoleh yaitu sebesar 84,00. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai kepuasan total berada pada angka 0,81 – 1,00 yang artinya para responden dalam penelitian ini telah sangat puas terhadap kinerja dari website Warung Pak Cik, akan tetapi

berdasarkan perhitungan CSI masih terdapat 16% yang belum terpenuhi karena responden menilai bahwa ada beberapa kinerja dari atribut yang ada masih kurang baik, sehingga website Warung Pak Cik harus terus meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu diperlukan peningkatan dari kinerja terhadap website Warung Pak Cik sehingga dapat mendekati 100 % .

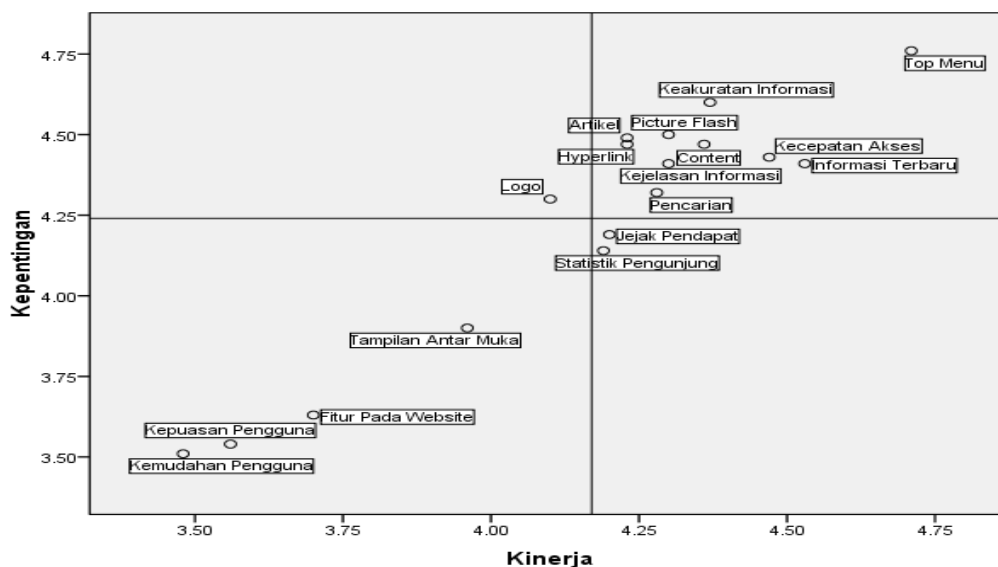
**Tabel 4. Analisis tingkat kepuasan *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

| No         | Dimensi    | Atribut              | MIS   | WF %         | MSS  | WS   |
|------------|------------|----------------------|-------|--------------|------|------|
| 1          | Isi        | Keakuratan Informasi | 4,6   | 6,38         | 4,37 | 0,28 |
| 2          |            | Kejelasan Informasi  | 4,41  | 6,12         | 4,30 | 0,26 |
| 3          |            | Informasi Terbaru    | 4,41  | 6,12         | 4,53 | 0,28 |
| 4          | Format     | Tampilan Antarmuka   | 3,9   | 5,41         | 3,96 | 0,21 |
| 5          |            | Kemudahan Pengguna   | 3,51  | 4,87         | 3,48 | 0,17 |
| 6          |            | Kecepatan Akses      | 4,43  | 6,15         | 4,47 | 0,27 |
| 7          | Komunikasi | Fitur pada Web       | 3,63  | 5,04         | 3,70 | 0,19 |
| 8          | Sikap      | Kepuasan Pengguna    | 3,54  | 4,92         | 3,56 | 0,17 |
| 9          |            | Logo                 | 4,3   | 5,97         | 4,10 | 0,24 |
| 10         |            | Top Menu             | 4,76  | 6,6          | 4,71 | 0,31 |
| 11         | Desain     | Picture Flash        | 4,5   | 6,24         | 4,30 | 0,27 |
| 12         |            | Hyperlink            | 4,47  | 6,2          | 4,23 | 0,26 |
| 13         |            | Statistik Pengunjung | 4,14  | 5,75         | 4,19 | 0,24 |
| 14         |            | Content              | 4,47  | 6,2          | 4,36 | 0,27 |
| 15         |            | Jejak Pendapat       | 4,19  | 5,81         | 4,20 | 0,24 |
| 16         |            | Artikel              | 4,49  | 6,23         | 4,23 | 0,26 |
| 17         |            | Pencarian            | 4,32  | 6,00         | 4,28 | 0,26 |
| Jumlah     |            |                      | 72,08 | 100          | 4,17 | 4,20 |
| <b>CSI</b> |            |                      |       | <b>84,00</b> |      |      |

**4. Analisis Tingkat Kepuasan*****Importance Performance Analysis* (IPA)**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan atribut kualitas yang telah dianalisa dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi empat kuadran. Dimana kuadran pertama terletak di sebelah kiri atas, kuadran kedua berada di sebelah kanan atas, kuadran ketiga berada disebelah kiri bawah dan kuadran keempat berada disebelah kanan bawah. Posisi dari masing-masing atribut yang terdapat pada keempat kuadran tersebut dapat dijadikan sebagai alat bantu dalam memberikan alternatif strategi untuk meningkatkan kepuasan dari pengguna website Warung Pak Cik. IPA

digunakan untuk menghubungkan antara pentingnya atribut-atribut yang ada pada website Warung Pak Cik dengan apa yang dirasakan oleh responden ketika mengakses website Warung Pak Cik, Sehingga memungkinkan pihak perancang website Warung Pak Cik untuk menfokuskan terhadap usaha-usaha yang akan dilakukan. Pada gambar diagram kartesius dapat dilihat posisi masing-masing atribut yang mempengaruhi kepuasan dari pengguna *website* Warung Pak Cik pada kuadrannya masing-masing. Implementasi dari *Importance Performance and Analisis* (IPA) dapat dilihat sebagai pada gambar berikut:



Pada gambar diagram kartesius diatas dapat dilihat posisi dari masing-masing atribut yang dijelaskan seperti dibawah ini:

• **Kuadran I (Prioritas Utama)**

Kuadran I merupakan wilayah yang memuat peubah dengan kepentingan tinggi, tetapi kinerja rendah. Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini adalah logo. Peranan logo dalam website ini hanya sebagai daya tarik website serta memiliki peran sebagai akses untuk menuju ke tampilan awal pada website.

**Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Kuadran II menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh pengguna website Warung Pak Cik dan telah dilaksanakan dengan baik oleh perancang atau admin dari website Warung Pak Cik sehingga pengguna merasa puas dengan atribut-atribut yang berada pada kuadran II tersebut. Atribut-atribut yang berada pada kuadran II adalah top menu, keakuratan informasi, picture flash, artikel, content, hyperlink, kejelasan informasi, kecepatan akses, pencarian.

Atribut pertama yang terdapat pada kuadran II adalah *top menu*. Dalam hal ini top menu memiliki peranan yang sangat penting bagi pengguna *website* karena top menu merupakan satu-satunya cara untuk berinteraksi dengan *website* itu sendiri.

Atribut kedua dalam kuadran II yaitu keakuratan informasi. Adapun informasi-informasi yang terdapat didalam website tersebut seperti makanan khas melayu berbasis tepung, resep-resep makanan dari makanan khas melayu berbasis tepung tersebut, alamat lengkap berserta contact person dari outlet atau toko yang menjual makanan khas melayu berbasis tepung dan informasi lainnya.

Atribut ketiga dalam penelitian ini adalah *picture flash*, dimana bertujuan sebagai salah satu bagian dari desain website yang berfungsi untuk memperindah tampilan dari website.

Atribut keempat adalah artikel. Artikel yang terdapat didalam website ini berisi tentang sejarah dan resep makanan dari makanan khas melayu berbasis tepung yang ada di Pekanbaru.

Atribut kelima adalah content. Teks yang terdapat pada content harus mudah untuk dibaca, hal ini dapat dicapai dengan melakukan pengaturan terhadap kontras warna teks dengan background. Selain itu penggunaan font juga harus disesuaikan seperti ukuran font dan jenis font itu sendiri.

Atribut keenam adalah hyperlink, yang memiliki fungsi sebagai salah satu akses untuk menuju website lain tanpa harus menyetik alamat dari website lain tersebut. Dalam penelitian ini hyperlink yang ada pada website Warung Pak Cik merupakan akses menuju beberapa website kuliner yang relevan dengan website Warung Pak Cik seperti website wisata kuliner yang ada di Kota Pekanbaru.

Atribut ketujuh yaitu kecepatan akses. Kecepatan akses ditunjukkan dengan kemudahan pengguna dalam mengakses website Warung Pak Cik. Kemudahan untuk mengakses website ini dengan berbagai perangkat harus didukung dengan koneksi internet yang memadai.

Atribut kedelapan adalah kejelasan informasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, untuk informasi yang disajikan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pengguna website ini

Atribut kesembilan adalah Informasi terbaru. Untuk tetap dapat menarik pengunjung, website harus tetap menyediakan informasi yang baru secara berkala (up to date), sehingga pengunjung dari website ini akan mendapatkan manfaat dan informasi baru setiap kali mengunjungi website ini di lain waktu.

Atribut terakhir atau atribut kesepuluh yang terdapat dalam

kuadran II adalah pencarian (search). Pencarian (Search) adalah salah satu atribut yang berfungsi sebagai alat bantu untuk mempermudah dalam menemukan artikel yang ada pada website.

### **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Pada kuadran III terdapat atribut yang memiliki performance dan importance yang rendah, dengan kata lain atribut yang berada pada kuadran III ini dirasakan kurang penting pengaruhnya oleh responden sehingga responden kurang puas terhadap atribut tersebut. Adapun atribut – atribut yang terdapat pada kuadran III yaitu tampilan antar muka, fitur pada web, kepuasan pengguna, kemudahan pengguna.

Atribut pertama adalah tampilan antar muka. Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa tampilan antar muka pada website ini tidak terlalu menarik perhatian. Hal ini dikarenakan tampilan antar muka didalam website ini masih sangat sederhana dan menggunakan tampilan antar muka dengan menu yang masih sama, dimana yang membedakan hanyalah isi berdasarkan menu yang ada pada website tersebut.

Atribut kedua adalah fitur pada website. Keberadaan fitur pada website tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna. Oleh karena itu atribut ini perlu diperhatikan dan dikelola dengan baik oleh admin website Warung Pak Cik agar kedepannya pengguna dapat merasakan manfaat dari atribut ini.

Atribut ketiga yaitu kepuasan pengguna yang digunakan untuk menggambarkan suatu kesuksesan dari suatu sistem informasi yang telah

dihubungkan kepada mutu sistem, mutu informasi dan manfaat dari sistem. Berdasarkan penelitian yang dilakukan para pengguna beranggapan bahwa atribut kepuasan pengguna tidak terlalu diharapkan keberadaannya.

Atribut terakhir atau atribut keempat. Dalam penelitian ini pengguna tidak puas dengan keberadaan atribut ini. Oleh karena itu kedepannya dirasa perlu adanya pembenahan terhadap tampilan website ini agar dapat lebih menarik dan memiliki tampilan yang tidak terlalu sederhana sehingga kedepannya atribut kemudahan pengguna dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan pengguna.

#### **Kuadran IV (Berlebihan)**

Kuadran IV ini menunjukkan atribut yang dirasa kurang penting oleh pengguna website Warung Pak Cik, tetapi kinerjanya dilakukan dengan baik sehingga pengguna website menilai kinerja tersebut dirasa berlebihan. Adapun atribut yang terdapat dalam kuadran IV adalah jejak pendapat dan statistik pengunjung.

Atribut pertama adalah jejak pendapat. Pada website Warung Pak Cik, jejak pendapat bertujuan untuk memberikan penilaian terhadap website tersebut yang mana hasilnya digambarkan melalui sebuah diagram. Namun berdasarkan hasil penilai dari pengguna keberadaan dari atribut jejak pendapat dirasa berlebihan meskipun memiliki kinerja yang baik.

Atribut kedua adalah statistik pengunjung. Berdasarkan hasil perhitungan dari penilaian yang diberikan oleh pengguna menunjukkan bahwa keberadaan dari statistik

pengunjung tidak diharapkan atau dianggap berlebihan meskipun memiliki kinerja yang baik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Website Warung Pak Cik dibuat dengan menggunakan aplikasi Content Management System (CMS) berupa Joomla versi 3.0. Tahapan dalam pembuatan website ini dimulai dengan proses instalasi software XAMPP. Tahap melakukan instalasi Joomla 3.0. Tahap terakhir adalah melakukan perancangan tampilan website yang akan dibuat.
2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil perhitungan dari Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan angka 84,00, dimana angka tersebut berada pada range 0,81 – 1,00 yang artinya pengguna dari website Warung Pak Cik merasa sangat puas terhadap hasil kinerja dari website yang telah dirancang peneliti selaku perancang (admin) dari website Warung Pak Cik.
3. Berdasarkan hasil Importance Performance Analysis (IPA) terdapat satu atribut yang berada pada kuadran I yaitu logo. Pada kuadran II terdapat atribut seperti top menu, keakuratan informasi, picture flash, artikel, content, hyperlink, kejelasan informasi, kecepatan akses, informasi terbaru, dan pencarian. Pada kuadran III terdapat atribut seperti tampilan antar muka, fitur pada web, kepuasan pengguna, kemudahan pengguna. Kuadran IV terdapat atribut seperti jejak pendapat dan statistik pengunjung.

## SARAN

1. Berdasarkan hasil analisis dari Importance Performance Analysis (IPA), atribut yang berada pada kuadran I yaitu logo dan atribut-atribut yang berada pada kuadran III seperti tampilan antar muka, fitur pada web, kepuasan pengguna, kemudahan pengguna perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan kinerja sehingga kedepannya atribut-atribut tersebut dapat berada pada kuadran II.
2. Kedepannya dalam penelitian ini penulis juga berharap adanya penambahan informasi yang ditampilkan seperti penambahan jenis makanan, resep masakan, dan lokasi penjualan dari makanan khas melayu tersebut sehingga kedepannya website Warung Pak Cik juga dapat memberi informasi yang lebih lengkap bagi pengguna yang mengakses website ini.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan website yang telah di rancang sebaiknya tidak dalam bentuk prototype tetapi sudah dalam bentuk website online sehingga responden yang didapat bisa lebih beragam.
4. Peneliti berharap kedepannya website kuliner Warung Pak Cik dapat dikembangkan menjadi sebuah mobile application sehingga lebih praktis dan lebih mudah untuk digunakan.
5. Untuk penelitian Selanjutnya, penulis berharap website kuliner Warung Pak Cik dapat dilengkapi dengan aplikasi seperti Google Map atau aplikasi penunjuk arah lainnya
6. Kedepannya diharapkan adanya peranan dari pihak-pihak terkait baik dari instansi pemerintah

maupun swasta dalam hal pengembangan website ini, sehingga kedepannya website ini dapat menjadi salah satu media dalam mencari dan menyajikan informasi mengenai makanan khas melayu yang ada di Kota Pekanbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Baskoro, Adi. 2013. **Joomla 3.0 Panduan Praktis Membuat Website Instan**. Media Kita. Jakarta.
- Ikhwan, A.M. 2007. **Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Gumati Cafe-Bogor**. Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Marjelita, L. 2012. **Analisis Peran Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) Sebagai Agen Perubahan (Agent Of Change) Di Kota Pekanbaru**. Fakultas Pertanian. Universitas Riau. Pekanbaru.
- Umar H. 2007. **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Yuhfizar, Mooduto, Ha, dan Hidayat, Rahmat. 2009. **Cara Mudah Membangun Web site Interaktif Menggunakan Joomla (CMS)**. Edisi Revisi. Jakarta, Elex Media Komputindo, Gramedia.
- Witarto. 2004. **Memahami Sistem Informasi**. Informatika. Bandung.