

Penggunaan Metode Webqual dalam Menganalisis Kualitas Website UMKM

Ikhfal Fatayasya¹, Sucipto², Dwi Harini³

^{1,2,3}Sistem Informasi, Universitas Nusantara PGRI Kediri

E-mail: ¹ikhfalfall4@gmail.com, ²sucipto@unpkediri.ac.id, ³dwiharini@unpkediri.ac.id

Abstrak – Agar dapat bersaing dalam ekonomi digital modern, sangat penting bagi UMKM untuk mendigitalisasi operasinya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk membuat situs web Ngantarbis agar UMKM dapat mengiklankan diri dan mendapatkan bantuan. Tujuan penelitian ini adalah menerapkan teknik Webqual 4.0 untuk menilai kualitas situs dari perspektif penggunanya. Strategi survei digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif dari 100 responden, yang dipilih menggunakan algoritma Slovin dan purposive sampling. Data dianalisis memakai SPSS versi 26, beserta uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji-t, dan uji-F. Data diperoleh dengan kuesioner skala Likert. Menurut temuan tersebut, kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi layanan dan kegunaan, tetapi kualitas informasi bahkan tidak mendekati. Ketiga dimensi tersebut memengaruhi kepuasan pelanggan secara bersamaan. Penemuan ini memberikan informasi penting untuk membangun situs web layanan publik yang lebih baik.

Kata Kunci — “Sistem informasi, jaringan komputer, interaksi manusia dan komputer”

Abstract – To stay competitive in the modern digital economy, it is essential for MSMEs to digitalize. In order to promote and assist MSME actors, the Communication and Informatics Office of Nganjuk Regency created the Ngantarbis website. The purpose of this research is to apply the Webqual 4.0 technique to assess the site's quality from the perspective of its users. Using the Slovin formula and purposive sampling, a quantitative approach was employed with a survey technique to calculate the sample size of 100 respondents. The data was analyzed using SPSS version 26, along with tests for validity, reliability, multiple linear regression, t-test, and F-test. The data was acquired by a Likert scale questionnaire. According to the findings, user happiness is greatly impacted by service interaction quality and usability, but information quality does not even come close. User happiness is impacted by all three dimensions at the same time. This discovery provides crucial information for building a better public service website.

Keywords — Information systems, human computer interaction, webqual

1. PENDAHULUAN

UMKM tidak kebal terhadap bagaimana perluasan TIK telah mengubah pola ekonomi masyarakat. Internet telah berkembang menjadi lebih dari sekadar media komunikasi; ia telah menjadi bagian integral dari strategi pemasaran modern, termasuk distribusi produk daring, promosi, dan operasi perusahaan. Sebagai bagian dari rencananya untuk perubahan ekonomi inklusif jangka panjang, pemerintah Indonesia mendorong lebih banyak digitalisasi di antara UMKM di negara ini. Perekonomian Indonesia sangat didorong oleh usaha mikro, kecil, dan menengah. Selain menyumbang sekitar 60% dari PDB, UMKM mempekerjakan > 97% tenaga kerja negara ini, menurut statistik dari Kementerian Koperasi dan UKM. Agar UMKM bisa bersaing, mereka perlu menguasai pemasaran dan operasi digital. Profil bisnis daring, katalog produk, dan keranjang belanja adalah beberapa alat paling efisien yang dimiliki pemasar [1].

Sebagai upaya mendukung penguatan ekonomi lokal, Pemerintah Kabupaten Nganjuk meluncurkan platform Ngantarbis (Nganjuk Pintar Berbisnis), yang dirancang khusus untuk membantu UMKM memasarkan produk mereka secara digital tanpa dipungut biaya. Platform ini tidak hanya menjadi etalase digital bagi pelaku usaha lokal, tetapi juga merupakan bagian dari layanan publik berbasis teknologi [2]. Namun demikian, kualitas layanan dari website Ngantarbis belum dievaluasi secara komprehensif dari sudut pandang pengguna (user experience), padahal hal tersebut sangat krusial untuk mendukung efektivitas dan keberlanjutan penggunaan platform tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan tersebut dengan menggunakan metode Webqual 4.0, sebuah pendekatan yang mengukur kualitas website dari sisi pengguna melalui tiga dimensi utama: usability, information quality, dan service interaction quality. Ketiga dimensi tersebut dinilai sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dan keberhasilan suatu sistem digital. Metode ini telah digunakan dalam berbagai

penelitian terdahulu pada sektor pendidikan, pelayanan publik, dan e-commerce, namun masih jarang diaplikasikan pada platform milik pemerintah daerah yang khusus mendukung UMKM lokal.

Kualitas situs web Ngantarbis yang dirasakan, diukur berdasarkan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, merupakan permasalahan penelitian dalam studi ini. Ketiga, dampak masing-masing dimensi terhadap kepuasan pelanggan merupakan tujuan lain dari studi ini. Pengelola situs web dapat memperoleh manfaat besar dari evaluasi empiris dan saran strategis dalam studi ini untuk meningkatkan kualitas layanan digital bagi UMKM. Seratus partisipan, dipilih secara purposive sampling berdasarkan kriteria pengguna, yang telah menggunakan layanan Ngantarbis dan merupakan pengguna aktif di Kabupaten Nganjuk, menjadi subjek penelitian.

Studi ini bertujuan untuk menyajikan gambaran yang objektif tentang kualitas situs web Ngantarbis dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis statistik memakai SPSS versi 26. Rencana transformasi digital daerah yang sejalan dengan kebijakan nasional dan sistem layanan publik digital yang lebih responsif dan inklusif bagi UMKM merupakan hasil yang diantisipasi dari studi ini.

2. METODE PENELITIAN

Untuk menilai kualitas situs web UMKM Ngantarbis dari perspektif penggunaannya, studi deskriptif kuantitatif ini menggunakan metodologi Webqual 4.0. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengukur dampak ketiga faktor tersebut pada kepuasan pengguna: kualitas informasi, kegunaan, dan kualitas interaksi dengan layanan[4]. Penelitian dilakukan pada pengguna aktif situs Ngantarbis, termasuk pelaku UMKM dan masyarakat umum di Kabupaten Nganjuk.

2.1 Metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan metode pengujian

Survei yang didasarkan pada indikator dari tiga dimensi Webqual 4.0 berfungsi sebagai alat utama pengumpulan data. Dalam survei dua puluh item ini, kegunaan dicakup oleh tujuh pertanyaan, kualitas informasi oleh enam pertanyaan, dan kualitas interaksi layanan oleh tujuh pertanyaan. Skala Likert lima poin digunakan untuk mengukur semua pertanyaan ini, dengan 1 mewakili ketidaksetujuan yang kuat dan 5 mewakili persetujuan yang kuat. Selama pengujian instrumen, yang dilakukan menggunakan SPSS versi 26, koefisien reliabilitas $>0,70$ ditemukan untuk semua dimensi. Hal ini membuktikan bahwa perangkat ini akurat [5].

Sepuluh ribu individu yang telah menggunakan situs web Ngantarbis setidaknya sekali dalam setahun terakhir menjadi populasi penelitian. Seratus partisipan dipilih secara acak melalui prosedur purposive sampling; ukuran sampel kemudian dihitung memakai rumus Slovin, dengan margin kesalahan 10%[6]. Subjek penelitian terdiri atas pelaku UMKM dan masyarakat umum yang pernah menggunakan situs *Ngantarbis*, dengan karakteristik demografis mayoritas berusia antara 31–60 tahun (70%) dan didominasi oleh laki-laki (70%).

Regresi linier berganda, reliabilitas, validitas, dan uji asumsi klasik (untuk kenormalan, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) merupakan beberapa prosedur statistik yang dipakai untuk menguji data yang dikumpulkan. Uji lainnya mencakup uji-t dan uji-F[7]. Mencari tahu faktor mana yang paling penting dan seberapa besar dampak setiap dimensi Webqual terhadap kepuasan pengguna merupakan tujuan dari pengujian ini [8].

2.2 Tahapan penelitian

Setelah memutuskan apa yang perlu diperbaiki, tim peneliti mempelajari gagasan digitalisasi UMKM dan filosofi di balik Webqual 4.0. Langkah selanjutnya adalah melakukan evaluasi awal situs web Ngantarbis, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti navigasi situs, akurasi konten, dan efisiensi layanan. Langkah selanjutnya adalah membuat alat survei dan mengumpulkan data lapangan dengan mengirimkan survei kepada masyarakat.

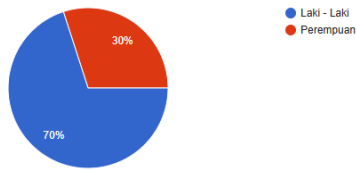
Setelah pengumpulan data, SPSS digunakan untuk analisis data. Prosedur dimulai dengan uji reliabilitas dan validitas instrumen, kemudian dilanjutkan dengan regresi linier berganda untuk menguji hipotesis. Berdasarkan temuan, kepuasan pengguna sangat berdampak oleh kualitas interaksi layanan dan kegunaan, namun kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan parsial[9]. Tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan dan penyusunan rekomendasi strategis untuk pengembangan website *Ngantarbis*, khususnya pada aspek yang menunjukkan pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

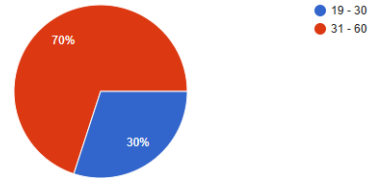
Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai situs web Ngantarbis berdasarkan tiga kriteria yang ditetapkan oleh Webqual 4.0: kemudahan penggunaan, keakuratan informasi yang diberikan, dan kualitas interaksi antara

pengguna dan layanan. Hasil uji validitas, regresi linier berganda, reliabilitas, asumsi klasik, uji-t, dan uji-F diperoleh dari 100 responden melalui kuesioner. Data dianalisis memakai perangkat lunak SPSS versi 26.

3.1 Deskripsi Data Responden



Gambar 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Responden Berdasarkan Usia

Sebanyak 70% pria dan 30% wanita berpartisipasi dalam survei ini. Sebagian besar peserta berusia antara 31 dan 60 tahun: 70%. Ini memperlihatkan sebagian besar pengguna ialah dewasa muda yang produktif dan aktif di dunia digital. Karakteristik ini menjadi penting dalam menilai persepsi terhadap kualitas layanan digital, karena kelompok usia ini cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap fungsionalitas dan kemudahan penggunaan sistem berbasis web[10].

3.2 Uji Validitas

Nilai r-hitung semua variabel pertanyaan > r-tabel, menurut uji validitas. Dengan N (responden) = 100 dan ambang batas signifikansi 0,5.

Tabel 1. Hasil Validitas

Variabel / Item	r-Hitung	r-Tabel	Valid / Tidak Valid
“Kualitas Kegunaan (Usability Quality) - X1			
X1.1	0,839	0,195	Valid
X1.2	0,801	0,195	Valid
X1.3	0,809	0,195	Valid
X1.4	0,830	0,195	Valid
X1.5	0,844	0,195	Valid
X1.6	0,799	0,195	Valid
X1.7	0,825	0,195	Valid
Kualitas Informasi (Information Quality) - X2			
X2.1	0,825	0,195	Valid
X2.2	0,846	0,195	Valid
X2.3	0,860	0,195	Valid
X2.4	0,850	0,195	Valid
X2.5	0,878	0,195	Valid
X2.6	0,855	0,195	Valid
Kualitas Interaksi Pelayanan (Service Interaction Quality) - X3			
X3.1	0,831	0,195	Valid
X3.2	0,852	0,195	Valid

X3.3	0,846	0,195	Valid
X3.4	0,832	0,195	Valid
X3.5	0,828	0,195	Valid
X3.6	0,801	0,195	Valid
X3.7	0,825	0,195	Valid
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) - Y1			
Y4.1	0,835	0,195	Valid
Y4.2	0,829	0,195	Valid
Y4.3	0,825	0,195	Valid
Y4.4	0,875	0,195	Valid
Y4.5	0,863	0,195	Valid

Semua pertanyaan dalam survei ini sah dan sesuai untuk penelitian ini karena memenuhi kriteria validitas instrumen, sebagaimana ditunjukkan pada tabel hasil validitas di atas: $r\text{-Hitung} > r\text{-Tabel}$ (0,195). Keempat variabel model studi—kepuasan pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kegunaan—dapat diukur secara andal oleh kuesioner ini.

3.3 Uji Reliabilitas

Ketika melakukan pengukuran dalam kondisi yang sama beberapa kali, pengujian reliabilitas memastikan bahwa instrumen penelitian (kuesioner) secara konsisten menghasilkan hasil yang sama. [11]. Keempat variabel dalam studi ini—X1 untuk Kegunaan, X2 untuk Kualitas Informasi, X3 untuk Interaksi Layanan, dan Y1 untuk Kepuasan Pengguna—meliputi item kuesioner, dan tujuan uji reliabilitas adalah untuk menentukan seberapa konsisten item-item ini satu sama lain.

Untuk menentukan reliabilitas suatu instrumen, ahli statistik sering memakai Cronbach's Alpha. Skor Cronbach's Alpha yang lebih tinggi (hingga 1,0) menunjukkan bahwa instrumen tersebut lebih reliabel atau konsisten secara internal.[12]. Jika nilai Cronbach Alpha suatu instrumen lebih tinggi dari 0,70, instrumen tersebut secara umum dianggap andal.

Demikian hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 2:

Tabel 2. Hasil Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kriteria	Keterangan
X1	0,956	0,70	Reliabel
X2	0,967	0,70	Reliabel
X3	0,959	0,70	Reliabel
Y1	0,971	0,70	Reliabel

Semua variabel penelitian pada tabel di atas memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,95. Hasil ini memperlihatkan bahwa instrumen untuk setiap variabel memiliki konsistensi internal yang tinggi, melampaui persyaratan reliabilitas minimum sebesar 0,70.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel X1 (kegunaan), X2 (kualitas informasi), X3 (interaksi layanan), dan Y1 (kepuasan pengguna) adalah reliabel. Artinya, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya dan layak digunakan untuk pengumpulan data lebih lanjut.

3.4 Uji Asumsi Klasik

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0,0000000
	Std. Deviation		1,25062090
Most Extreme Differences	Absolute		0,070
	Positive		0,035
	Negative		-0,070
Test Statistic			0,070
A'symp. Sig. (2-tailed)			.200 ^{c,d}
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.693 ^e
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,681
		Upper Bound	0,704

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Dengan interval kepercayaan 99% berkisar antara 0,681 hingga 0,704, nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) adalah 0,693 dan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,200, sesuai tabel di atas. Oleh karena itu, data residual dapat disimpulkan memiliki distribusi normal, karena nilai signifikansinya melebihi tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Oleh karena itu, model regresi yang dipakai pada penelitian ini sesuai untuk analisis selanjutnya, karena asumsi kenormalan terpenuhi [13].

3.5 Uji Multikolinearitas

Saat menguji model regresi untuk multikolinearitas, peneliti mencari tanda-tanda korelasi yang kuat antara variabel independen. Toleransi dan Faktor Inflasi Varians adalah dua metrik utama yang digunakan untuk mendiagnosis multikolinearitas. Pengujian ini dilaksanakan berdasarkan ketentuan berikut:

- “Jika nilai **Tolerance** > 0,10 dan nilai **VIF** < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.
- Sebaliknya, jika nilai **Tolerance** < 0,10 atau nilai **VIF** > 10, maka terjadi gejala multikolinearitas antar variabel bebas.”

Demikian merupakan hasil uji multikolinearitas pada penelitian:

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Kegunaan	0,105	9,516
Kualitas Informasi	0,133	7,543
Kualitas Interaksi Pelayanan	0,103	9,722

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan data pada tabel, variabel Kualitas Kegunaan memiliki nilai VIF sebesar 9,516 dan nilai Toleransi sebesar 0,105. Nilai VIF sebesar 7,543 dan nilai Toleransi sebesar 0,133 merupakan ciri khas variabel Kualitas Informasi. Sementara itu, nilai VIF untuk variabel Kualitas Interaksi Layanan adalah 9,722 dan nilai Toleransinya adalah 0,103.

Biasanya, nilai VIF kurang dari 10, sedangkan nilai Toleransinya $> 0,10$. Ini membuktikan model regresi bebas dari masalah multikolinearitas. Karena tidak terdapat kasus multikolinearitas, bisa ditarik kesimpulan variabel-variabel independen dalam penelitian ini tidak saling memengaruhi.

3.6 Uji Regresi Linier Berganda

Untuk tahu berapa banyak faktor independen yang memengaruhi satu variabel dependen, baik sebagian maupun sekaligus, dapat digunakan uji regresi linier berganda [14]. Tujuan penelitian ini ialah untuk menguji hubungan antara Y1 (Kepuasan Pengguna) dengan variabel independen X1, (Kualitas Informasi), dan (Interaksi Layanan) melalui uji regresi linier berganda.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,211	0,727		0,291	0,772
Kualitas Kegunaan	0,528	0,076	0,707	6,968	0,000
Kualitas Informasi	-0,148	0,075	-0,177	-1,964	0,052
Kualitas Interaksi Pelayanan	0,308	0,075	0,421	4,105	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Menurut Tabel 5 di atas, diperoleh model persamaan regresi linier berganda ialah :

$$Y = \beta_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0,211 + 0,528 X_1 + -0,148 X_2 + 0,308 X_3 + e$$

Persamaan tersebut memperlihatkan :

a. Konstanta (β_0) = 0,211

Nilai ini memperlihatkan apabila variabel “Kualitas Kegunaan (Usability Quality) (X1), Kualitas Informasi (Information Quality) (X2), dan Kualitas Interaksi Pelayanan (Service Interaction Quality) (X3) bernilai 0 atau tidak terdapat perubahan sama sekali, maka Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) (Y) sebesar 0,211. Nilai negatif menunjukkan bahwa tanpa adanya kontribusi dari ketiga variabel tersebut, loyalitas konsumen sangat rendah atau bahkan negatif.

b. Koefisien regresi variabel Kualitas Kegunaan (X1) = 0,528

Jika terjadi kenaikan 1 satuan dari harga maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,528

c. Koefisien regresi variabel Kualitas Informasi (X2) = -0,148

Jika terjadi kenaikan 1 satuan dari pelayanan maka (Y) loyalitas konsumen akan meningkat sebesar -0,148.

d. Koefisien regresi variabel Kualitas Interaksi Pelayanan (X3) = 0,308

Jika terjadi kenaikan 1 satuan dari kualitas rasa maka Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,308.”

3.7 Uji T (Parsial)

Tabel 6. Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model	t	Sig.
1 (Constant)	0,291	0,772
Kualitas Kegunaan	6,968	0,000
Kualitas informasi	-1,964	0,052
Kualitas interaksi pelayanan	4,105	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Tabel di atas menampilkan hasil uji-T, yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Kegunaan dan Kualitas Interaksi Layanan berdampak signifikan pada Kepuasan Pengguna. Nilai signifikansi untuk variabel-variabel ini adalah 0,000, yang $< 0,05$.

Dengan demikian, korelasi antara kepuasan pengguna dan kegunaan situs web serta kualitas interaksi layanan adalah positif.

Sebaliknya, dengan tingkat signifikansi 0,052 (lebih tinggi dari 0,05), variabel Kualitas Informasi tidak menunjukkan pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan Pengguna. Variabel ini tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara statistik pada hasil studi, meskipun nilai koefisien menunjukkan hubungan negatif.

3.8 Uji F (Simultan)

Uji-f akan membandingkan tingkat signifikansi dengan tingkat probabilitas 0,05 dalam penelitian ini. Asumsinya adalah: pertama, nilai Sig $< 0,05$, yang berarti variabel independen (X) berdampak pada variabel dependen (Y), dan kedua, hipotesis diterima. Jika tidak demikian, maka hipotesis tidak valid dan tidak ada pengaruh yang teramati. Perhitungan berbasis SPSS menghasilkan hasil berikut:

Tabel 7. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model	F	Sig.
1 Regression	276,806	.000 ^b
Residual		
Total		

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi Pelayanan
Kualitas Informasi, Kualitas Kegunaan

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Baik Kualitas Kegunaan maupun Kualitas Interaksi Layanan berdampak positif dan signifikan pada Kepuasan Pengguna, menurut hasil uji F parsial. Hal ini didukung oleh nilai signifikansinya senilai 0,000, yang lebih kurang dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan kedua variabel tersebut memiliki dampak yang substansial terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Di sisi lain, Kualitas Informasi tidak berdampak secara statistik terhadap Kepuasan Pengguna karena nilai signifikansinya senilai 0,052, yang sedikit lebih tinggi dari ambang batas 0,05. Dengan demikian, kegunaan dan interaksi layanan merupakan faktor utama yang meningkatkan kepuasan pengguna [15].

3.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menguji koefisien determinasi (R^2) merupakan salah satu pendekatan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen dalam model regresi dapat menjelaskan variabel dependen. Terdapat tiga variabel independen dalam penelitian ini: kualitas informasi (X2), kualitas interaksi layanan (X3), dan kualitas kegunaan (X1). Variabel dependennya adalah kepuasan pengguna (Y).

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.947 ^a	0,897	0,894	1,27021

a. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi Pelayanan, Kualitas Informasi, Kualitas Kegunaan

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Menurut data dalam tabel, ketiga variabel independen—kualitas interaksi layanan, kualitas informasi yang disediakan, dan kegunaan sistem—menjelaskan 89,7 persen varians kepuasan pengguna. Nilai ini merupakan nilai R-kuadrat (R^2).

Bahkan setelah memperhitungkan jumlah variabel prediktor, model ini mempertahankan tingkat kesesuaian yang tinggi, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai R-kuadrat yang disesuaikan sebesar 0,894. Angka ini tinggi, artinya model regresi mampu menjelaskan korelasi antar variabel yang diteliti dengan baik.

4. KESIMPULAN

1. Investigasi statistik menunjukkan bahwa kegunaan situs web Ngantarbis dan kualitas interaksi layanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna ($p < 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa faktor-faktor tersebut krusial dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Tidak terdapat pengaruh parsial yang signifikan dari komponen kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, sebagaimana ditunjukkan oleh tingkat signifikansi 0,052 ($>0,05$). Ketiga elemen, yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, semuanya berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, berdasarkan nilai Adjusted R^2 sebesar 0,894.
3. Studi ini menawarkan bukti konkret bahwa metode Webqual 4.0 efektif dalam menilai kualitas layanan digital pada platform publik berbasis situs web, terutama dalam membantu UMKM di skala regional.

5. SARAN

1. Pengelola website *Ngantarbis* disarankan untuk memprioritaskan pengembangan antarmuka yang ramah pengguna dan meningkatkan kualitas interaksi layanan digital, seperti respons cepat, fitur bantuan online, dan komunikasi dua arah.
2. Meskipun kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial, tetap perlu ditingkatkan dalam hal keakuratan, kelengkapan, dan keterkinian informasi agar tetap relevan dan memenuhi ekspektasi pengguna yang beragam.
3. Penelitian selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup responden agar mencakup berbagai wilayah serta menggunakan pendekatan campuran (*mixed method*) dengan menyertakan observasi dan wawancara untuk memperkaya pemahaman terhadap perilaku pengguna.
4. Sebaiknya dilakukan evaluasi berkala terhadap website dan penggunaan metode pengujian lainnya, seperti TAM atau UEQ, untuk membandingkan hasil serta menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Salamah, H. Lindawati, Aryanti, and Asriyadi, "Analisis Kualitas Website E-Commerce Umkm Kain Tenun Songket Kota Palembang," *Jurnal Digit*, vol. 7, no. 2, pp. 115–122, 2017.
- [2] Z. Z. Alim and R. Firlana, "Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce Menggunakan Metode Service Quality The Effect of Information System Service Quality on E-Commerce User Satisfaction Using the Service Quality Method," *Research : Journal of Computer*, vol. 5, no. 2, pp. 85–93, 2022.
- [3] N. Dalimunthe, A. Adawiyah, and T. Karina, "Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)," *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 5, no. 2, p. 184, 2019, doi: 10.24014/rmsi.v5i2.7539.
- [4] "View of Analisa Kualitas Website SMK Negeri 1 Mandor Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0.pdf."
- [5] A. Perbandingan, K. Website, C. Dan, and U. Terhadap, "Analisis perbandingan kualitas website codashop dan unipin terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0," 2023.
- [6] L. Rachmayani, M. Sanglise, and J. P. P. Naibaho, "Quality Analysis of the West Papua Tribune Website With the Webqual 4.0 Method: Evaluation of User Satisfaction," *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, vol. 9, no. 2, pp. 589–598, Apr. 2025, doi: 10.70609/gtech.v9i2.6555.
- [7] R. Romlih and C. Budihartanti, "Analisis Kualitas Website dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 5, no. 1, pp. 213–223, Oct. 2023, doi: 10.47065/josh.v5i1.3991.
- [8] "Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) | Journal of Informatics and Computer Science (JINACS)." [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jinacs/article/view/36677>
- [9] "View of Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis.pdf."
- [10] F. Falencia, B. Purnama, and H. Mulyono, "Analisis Kualitas Website SMKN Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, vol. 4, no. 8, pp. 481–489, Jan. 2024, doi: 10.47065/tin.v4i8.4718.
- [11] I. G. N. S. Wijaya, E. Triandini, E. T. G. Kabnani, and S. Arifin, "E-commerce website service quality and customer loyalty using WebQual 4.0 with importance performances analysis, and structural equation model: An empirical study in shopee," *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, vol. 7, no. 2, pp. 107–124, Jul. 2021, doi: 10.26594/register.v7i2.2266.
- [12] M. L. Hamzah, R. F. Rahmadhani, and A. A. Purwati, "An Integration of Webqual 4.0, Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index on E-Campus," *Journal of System and Management Sciences*, vol. 12, no. 3, pp. 25–50, 2022, doi: 10.33168/JSMS.2022.0302.
- [13] M. H. Murtadho and M. Susanti, "ANALISA KUALITAS WEBSITE SMPIT MUTIARA BARU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," 2024.
- [14] A. A. Ihsan, U. Hidayati, and M. Mardinawati, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS," *KEUNIS*, vol. 10, no. 2, p. 29, Jul. 2022, doi: 10.32497/keunis.v10i2.3519.
- [15] R. L. Hasanah and F. Djamal, "Pengaruh Kualitas Aplikasi DIGI by Bank BJB Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, vol. 8, no. 1, p. 127, Feb. 2024, doi: 10.26798/jiko.v8i1.976.