

**ANALISA KUALITAS *WEBSITE* UMKM MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Pada Program Studi Sistem Informasi



OLEH:

IKHFAL FATAYASYA

NPM : 2113030002

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER (FTIK)
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI

2025

Skripsi Oleh:

IKHFAL FATAYASYA

NPM : 2113030002

Judul :

**ANALISA KUALITAS WEBSITE UMKM MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada

Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Sistem Informasi

FTIK UN PGRI Kediri

Tanggal: 3 Juli 2025

Pembimbing I



Sucipto, M. Kom
NIDN.0721029101

Pembimbing II



Dwi Harini, MM
NIDN.0701037003

Skripsi oleh :

IKHFAL FATAYASYA

NPM : 2113030002

Judul

**ANALISA KUALITAS WEBSITE UMKM MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Program Studi Sistem Informasi FTIK UN PGRI Kediri

Tanggal: 10 Juli 2025

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua Penguji : Sucipto, S.Kom, M.kom.

[.....]

2. Penguji I : Muhammad Najibulloh Muzaki, S.Kom, M.Cs.

[.....]

3. Penguji II : Dwi Harini, S.Si, M.M.

[.....]

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer



Dr. Sulistiono, M.Si.

NIDN. 0007076801

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Ikhfal Fatayasya
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/tgl.lahir : Nganjuk, 04 Juli 2003
NPM : 2113030002
Fak/Prodi : FTIK/ S1-Sistem Informasi

menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 10 Juli 2025

Yang Menyatakan



IKHFAL FATAYASYA

NPM : 2113030002

MOTTO

"Jangan takut gagal, tapi takutlah tidak pernah mencoba."

– Roy T. Bennett

ABSTRAK

Ikhfal Fatayasya: Analisa Kualitas Website Umkm Menggunakan Metode Webqual, Skripsi, Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri, 2025.

Kata Kunci : Website, Interaksi Manusia Komputer, Webqual, UMKM

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor UMKM di Indonesia, termasuk melalui pemanfaatan platform e-commerce. Salah satu inisiatif pemerintah daerah dalam mendukung digitalisasi UMKM adalah peluncuran website *Ngantarbis* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk. Website ini dirancang sebagai sarana promosi dan transaksi daring bagi pelaku usaha lokal. Namun, sejauh mana kualitas layanan digital yang ditawarkan oleh platform ini belum sepenuhnya dievaluasi berdasarkan persepsi pengguna. Oleh karena itu, penting dilakukan analisis mendalam terhadap kualitas website *Ngantarbis* untuk mengetahui aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan penggunaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website *Ngantarbis* menggunakan metode Webqual 4.0, yang menilai tiga dimensi utama: *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei melalui kuesioner berbasis skala Likert. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan jumlah 100 responden yang diperoleh secara purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 26 melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, serta uji t dan uji F untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *usability* dan *service interaction quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial. Sebaliknya, dimensi *information quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial. Namun, ketiga dimensi tersebut secara simultan terbukti berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna website. Hal ini menandakan bahwa pengalaman pengguna sangat ditentukan oleh antarmuka yang mudah digunakan dan interaksi layanan yang responsif.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas desain, navigasi, serta pelayanan digital harus menjadi fokus utama pengembangan website *Ngantarbis* ke depan. Keterbatasan penelitian ini adalah hanya berfokus pada satu platform dan satu wilayah, serta mengandalkan data persepsi tanpa uji longitudinal. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek, menambah jumlah responden, serta mempertimbangkan metode evaluasi lain seperti *Importance Performance Analysis* (IPA) guna mendapatkan hasil yang lebih *komprehensif*.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan Kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “Analisa Kualitas Website Umkm Menggunakan Metode Webqual” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer, pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri. Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Sulistiono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Sucipto, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusantara PGRI Kediri, sekaligus Dosen Pembimbing Utama.
4. Dwi Harini, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan arahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Teristimewa ucapan terima kasih yang paling dalam penulis sampaikan kepada kedua orang tua saya Bapak Abi Suroso dan Ibu Mastuti tercinta, atas cinta tanpa syarat, doa yang tak pernah putus, serta dukungan moril dan materiil yang tak pernah surut meskipun penulis tak selalu mampu membalasnya dengan sempurna. Dalam setiap langkah penulis, selalu ada bayang-bayang perjuangan dan pengorbanan panjenengan yang menjadi sumber kekuatan dan semangat untuk terus melangkah sampai di titik ini dan kedepannya.
6. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada saudara kandung saya, Fiqi Fahmi Firmansyah, yang saat ini berada di Provinsi Banten. Terima kasih atas segala dukungan, semangat, dan kepercayaan yang senantiasa diberikan kepada adiknya ini dalam menapaki jalan menuju masa depan yang lebih baik. Kehadiran dan perhatiannya menjadi penyemangat tersendiri dalam proses penyusunan skripsi ini.

7. Terima kasih saya ucapkan kepada seluruh teman-teman seperjuangan, khususnya rekan-rekan di Prodi Sistem Informasi, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih atas semangat, kebersamaan, tawa, dan dukungan yang tak ternilai selama menempuh masa studi hingga penyusunan skripsi ini. Kalian telah membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan bermakna.
8. Terimakasih kepada seseorang, dengan npm 2112010367. yang telah Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik waktu, support, memotivasi, mendukung, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
9. Tak lupa, penulis juga ingin menyampaikan apresiasi untuk diri sendiri. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, melewati hari-hari sulit, rasa lelah, dan keraguan. Terima kasih sudah tidak menyerah, meski sempat merasa ingin berhenti. Semoga perjuangan ini menjadi batu loncatan untuk langkah besar berikutnya.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan tegur sapa, kritik dan saran-saran, dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra yang luas.

Kediri, 10 Juli 2025



IKHFAL FATAYASYA

NPM: 2113030002

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	2
PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang Masalah	2
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Batasan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II	7
KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	7
A. Kajian Teori	7
1. Website dan E-commerce untuk UMKM	7
2. Pengertian Website UMKM (<i>Ngantarbis</i>).....	9
3. Webqual 4.0.....	11
4. Pengertian IMK (Interaksi Manusia Komputer).....	13
5. Pengertian SPSS (<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>).....	15
6. Teori Rumus Slovin.....	17
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Berpikir.....	23
D. Hipotesis	24
BAB III.....	25

METODE PENELITIAN	25
A. Alur Penelitian	25
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	25
1. Variabel Bebas (X).....	26
2. Variabel Terikat (Y)	26
C. Teknik dan Pendekatan Penelitian	26
1. Pendekatan Penelitian.....	26
2. Teknik Penelitian.....	27
D. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi	29
2. Sampel	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	32
1. Jenis Analisis	32
2. Teknik Pengujian.....	33
BAB IV	42
HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Deskripsi Data Variabel.....	42
1. Analisis Deskriptif.....	42
B. Analisa Data.....	67
1. Uji Validitas.....	67
2. Uji Reliabilitas.....	71
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	72
1. Hasil Uji Normalitas.....	72
2. Hasil Uji Multikolinearitas	74
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	75
D. Analisis Regresi Linier Berganda	75
E. Hasil Uji Hipotesis.....	76
1. Hasil Uji T (Parsial).....	76
2. Hasil Uji F (Simultan)	77
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78
F. Pembahasan	78
BAB V.....	80
KESIMPULAN.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	80

BAB V.....	82
PENUTUP.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 2. 2 Diagram Hipotesis	24
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	43
Gambar 4. 3 Jumlah responden pertanyaan 1	43
Gambar 4. 4 Jumlah responden pertanyaan 2	44
Gambar 4. 5 Jumlah responden pertanyaan 3	45
Gambar 4. 6 Jumlah responden pertanyaan 4	45
Gambar 4. 7 Jumlah responden pertanyaan 5	46
Gambar 4. 8 Jumlah responden pertanyaan 6	47
Gambar 4. 9 Jumlah responden pertanyaan 7	48
Gambar 4. 10 Jumlah responden pertanyaan 1	49
Gambar 4. 11 Jumlah responden pertanyaan 2	50
Gambar 4. 12 Jumlah responden pertanyaan 3	51
Gambar 4. 13 Jumlah responden pertanyaan 4	52
Gambar 4. 14 Jumlah responden pertanyaan 5	53
Gambar 4. 15 Jumlah responden pertanyaan 6	54
Gambar 4. 16 Jumlah responden pertanyaan 1	55
Gambar 4. 17 Jumlah responden pertanyaan 2	56
Gambar 4. 18 Jumlah responden pertanyaan 3	57
Gambar 4. 19 Jumlah responden pertanyaan 4	58
Gambar 4. 20 Jumlah responden pertanyaan 5	59
Gambar 4. 21 Jumlah responden pertanyaan 6	60
Gambar 4. 22 Jumlah responden pertanyaan 7	61
Gambar 4. 23 Jumlah responden pertanyaan 1	62
Gambar 4. 24 Jumlah responden pertanyaan 2	63
Gambar 4. 25 Jumlah responden pertanyaan 3	64
Gambar 4. 26 Jumlah responden pertanyaan 4	65
Gambar 4. 27 Jumlah responden pertanyaan 5	66
Gambar 4. 28 Hasil Uji Grafik Histogram	72
Gambar 4. 29 Hasil tes grafik probabilitas.....	73
Gambar 4. 30 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kuisioner berdasarkan indikator Webqual 4.0.....	30
Tabel 3. 2 skala pengukuran	31
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Kegunaan (Usability Quality) - X1.....	68
Tabel 4. 3 Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (Information Quality) - X2.	69
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Interaksi Pelayanan (Service Interaction Quality) – X3.....	70
Tabel 4. 5 Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) - Y1 ...	71
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas SPSS	72
Tabel 4. 8 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Monte Carlo.....	73
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4. 11 Hasil Uji T (Parsial)	76
Tabel 4. 12 Hasil Uji F (Simultan).....	77
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Penelitian.....	87
Lampiran 2 Balasan Penelitian.....	88
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi.....	89
Lampiran 4 Surat Keterangan Bebas Similarity.....	90
Lampiran 5 Bukti Halaman Awal cek Similarity.....	91
Lampiran 6 Bukti Submit Artikel/Loa/Terbit	92
Lampiran 7 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	93

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi kemudian komunikasi (TIK) membawakan pengaruh besar kepada berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk sektor perdagangan. Di Indonesia, kemajuan internet telah memfasilitasi peralihan dari metode perdagangan konvensional menuju sistem perdagangan elektronik (e-commerce). Hal ini menciptakan peluang untuk berbagai lapisan masyarakat, mulai dari perusahaan besar sampai pengusaha kecil, guna memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan efisiensi dalam operasional. Sebagaimana dijelaskan oleh Nasution et al. (2020), internet kini menjadi pilar penting dalam mendukung transformasi digital, di mana transaksi barang dan jasa bisa dilakukan dengan lebih praktis dan cepat menggunakan platform daring (Wijaya et al., 2021).

Perekonomian Indonesia sangat bergantung pada usaha mikro, kecil, dan menengah. Menurut statistik yang dihimpun oleh Kementerian Koperasi dan UKM, usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) mempekerjakan lebih dari 97% tenaga kerja negara ini dan menyumbang sekitar 60% PDB. Di tengah tantangan persaingan global, adopsi teknologi digital menjadi faktor krusial yang harus diupayakan oleh UMKM untuk mempertahankan daya saing mereka. Dengan memanfaatkan platform e-commerce, UMKM dapat memperluas pangsa pasar, meningkatkan kecepatan layanan, serta menyediakan pengalaman berbelanja yang lebih nyaman bagi konsumen. Hal ini juga membuka kesempatan bagi UMKM untuk memanfaatkan efisiensi operasional yang ditawarkan teknologi digital, seperti pengelolaan inventaris yang lebih baik, transaksi yang aman, dan pengolahan data yang cepat (Susanto et al., 2022).

Menyadari pentingnya digitalisasi, pemerintah dan berbagai lembaga daerah turut berupaya mengembangkan infrastruktur yang mendukung keberlanjutan UMKM. Salah satu contoh inisiatif tersebut adalah program *Omah Tandang* yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) kabupaten. Nganjuk. Program ini meluncurkan platform *Ngantarbis* (Nganjuk Pintar

Berbisnis) yang bertujuan membantu pelaku usaha lokal di Kabupaten Nganjuk dalam memasarkan produk mereka melalui internet tanpa dipungut biaya. Platform ini, yang dapat diakses melalui <https://ngantarbis.nganjukkab.go.id/>, dirancang untuk mendukung ekonomi lokal dengan memperluas jangkauan pasar produk UMKM setempat.

Selain sebagai wadah promosi produk, Ngantarbis juga menawarkan layanan yang mendukung aktivitas bisnis dan pelayanan publik. Meskipun platform ini memiliki potensi besar untuk membantu UMKM mengembangkan usaha mereka, penting untuk memastikan bahwa pengalaman pengguna (user experience) yang ditawarkan optimal. Kualitas antarmuka, kemudahan penggunaan, serta interaksi yang efektif sangat memengaruhi minat pengguna untuk menjelajahi dan memanfaatkan layanan yang tersedia. Desain antarmuka yang intuitif, navigasi yang mudah, dan penyajian informasi yang jelas merupakan aspek-aspek penting yang harus diperhatikan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang positif (Smile Wiranata et al., n.d.).

Penilaian kualitas layanan digital tidak hanya dapat dilakukan dari sudut pandang penyedia, tetapi juga harus mempertimbangkan persepsi pengguna. Untuk itu, diperlukan evaluasi yang sistematis dan komprehensif agar pengelola platform dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang disediakan. Metode Webqual 4.0 dianggap sebagai pendekatan yang efektif untuk menilai kualitas sebuah situs web karena berfokus pada persepsi pengguna akhir. Pendekatan ini mengevaluasi kualitas melalui tiga dimensi utama: *Usability Quality* (kemudahan penggunaan), *Information Quality* (mutu informasi), dan *Service Interaction Quality* (interaksi layanan). Dimensi-dimensi ini meliputi aspek yang mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan pengguna dalam mengakses website.

Selain itu, Webqual 4.0 mengintegrasikan konsep *Quality Function Deployment* (QFD), yang menyoroti pentingnya mendapatkan umpan balik langsung dari pengguna. Pendekatan ini memastikan bahwa hasil evaluasi memberikan wawasan yang relevan dan dapat digunakan agar menaikkan quality jasa. Pendekatan Webqual telah berhasil digunakan dalam penelitian sebelumnya untuk mengevaluasi kualitas situs web, baik di sektor pemerintahan, pendidikan,

maupun e-commerce(Prasianto & Hartomo, 2022). Evaluasi yang dilakukan dengan pendekatan ini mampu mengungkapkan persepsi pengguna secara objektif dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

Penelitian yang akan menilai kualitas situs *website* Ngantarbis menggunakan metode Webqual 4.0, diharapkan mampu memberikan pemahaman menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap platform tersebut(Hamzah et al., 2022). Hasil penelitian diharapkan tidak hanya memberikan rekomendasi perbaikan yang spesifik, tetapi juga berkontribusi dalam mendukung program pemberdayaan digital yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan UMKM di Kabupaten Nganjuk.

B. Identifikasi Masalah

Konteks yang disebutkan akan membantu dalam mengidentifikasi potensi masalah yaitu **kurangnya evaluasi terhadap kualitas website Ngantarbis dari perspektif pengguna**. Meskipun website ini telah diluncurkan dan digunakan oleh UMKM di Kabupaten Nganjuk, belum ada penelitian yang secara khusus untuk menilai sejauh mana pengguna merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan.

C. Rumusan Masalah

1. Seberapa besar nilai kualitas *Usability* (kemudahan penggunaan) dari website *Ngantarbis* berdasarkan persepsi pengguna?
2. Seberapa besar nilai kualitas *Information* (informasi yang disajikan) di website *Ngantarbis* dalam mendukung kebutuhan pengguna?

D. Batasan Masalah

1. Riset ini diaplikasikan pada website *Ngantarbis* (*Ngantarbis.nganjukkab.go.id*) yang bertujuan untuk membantu UMKM di Kabupaten Nganjuk.
2. Penelitian ini hanya fokus pada analisis kualitas pada website berdasarkan persepsi pengguna (*end user*).
3. Kuesioner akan disebarakan kepada pelaku usaha dan masyarakat yang telah menggunakan website *Ngantarbis* untuk memperoleh data mengenai pengalaman dan kepuasan mereka terhadap layanan yang disediakan.

E. Tujuan Penelitian

1. Mengukur kualitas Usability pada *website Ngantarbis* berlandaskan umpan balik menurut pengguna.
2. Mengukur secara komprehensif kualitas Informasi yang disajikan di *website Ngantarbis* dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna.
3. Menilai kualitas Service Interaction pada *website Ngantarbis* serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat interaksi tersebut.
4. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna di *website Ngantarbis* guna mendukung pemberdayaan digital UMKM di Kabupaten Nganjuk.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat. bagi pengembang, pengelola *website Ngantarbis*, dan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna, seperti kemudahan dalam navigasi, keandalan informasi, serta interaksi layanan, yang pada akhirnya mendukung kenyamanan dan kepuasan pengguna. Dalam konteks Sistem Informasi, Pengujian ini turut berperan dalam pengembangan evaluasi berbasis pengalaman pengguna (UX), peningkatan kualitas layanan digital, serta mendukung pemberdayaan UMKM melalui pemanfaatan teknologi. Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk mendukung program digitalisasi di Nganjuk dengan memperkuat daya saing dan kesejahteraan UMKM.

Selain memberikan kontribusi praktis terhadap pengembangan *website Ngantarbis*, Hasil uji ini juga memberikan manfaat teoritis bagi dunia akademik, khususnya dalam bidang Sistem Informasi. Metode Webqual 4.0 yang digunakan membuktikan efektivitasnya dalam mengevaluasi kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna (Rahmadini et al., n.d.). Hal ini memperkaya literatur penelitian terkait evaluasi layanan digital dan memberikan dasar yang kuat bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji kepuasan pengguna terhadap sistem berbasis web, baik dalam sektor publik maupun swasta.

Hasil dari pengujian ini bermanfaat bagi instansi pemerintah daerah, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk, sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategis untuk pengembangan

platform digital yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital, serta sebagai bukti akuntabilitas terhadap inisiatif transformasi digital yang telah dijalankan. Dengan demikian, penelitian ini mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara digital dan berbasis data.

Selain itu, bagi pelaku UMKM, secara tidak langsung dapat menjadi bentuk umpan balik yang berharga terhadap efektivitas platform *Ngantarbis* sebagai media promosi dan distribusi produk. Dengan adanya pemetaan terhadap pengalaman pengguna, pelaku usaha dapat memahami faktor-faktor apa saja yang mendukung atau menghambat keterlibatan konsumen secara daring. Hal ini dapat mendorong UMKM untuk lebih aktif dalam memanfaatkan platform digital, serta berkontribusi dalam mempercepat proses penerapan teknologi dalam sektor usaha kecil dan menengah di wilayah Kabupaten Nganjuk.

DAFTAR PUSTAKA

3911-Article Text-18588-1-10-20231002. (n.d.).

Alim, Z. Z., & Firliana, R. (2022a). 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*, 5(2), 85–93.

Alim, Z. Z., & Firliana, R. (2022b). 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*, 5(2), 85–93.

Dalimunthe, N., Adawiyah, A., & Karina, T. (2019a). Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 5(2), 184. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v5i2.7539>

Dalimunthe, N., Adawiyah, A., & Karina, T. (2019b). Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 5(2), 184. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v5i2.7539>

DS, A., & Sanjaya, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 9(2), 214–222. <https://doi.org/10.35508/jicon.v9i2.5273>

Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) | Journal of Informatics and Computer Science (JINACS). (n.d.-a).

Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) | Journal of Informatics and Computer Science (JINACS). (n.d.-b).
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jinacs/article/view/36677>

Falencia, F., Purnama, B., & Mulyono, H. (2024). Analisis Kualitas Website SMKN Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 4(8), 481–489. <https://doi.org/10.47065/tin.v4i8.4718>

Gede, I., Okta Biantara, D., Made, I., Dana, K., Digital, B., & Bali, I. (2024). *Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik (Educampus) Politeknik Internasional Bali Menggunakan Metode Webqual 4.0* (Vol. 2).

Hamzah, M. L., Rahmadhani, R. F., & Purwati, A. A. (2022). An Integration of Webqual 4.0, Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index on E-Campus. *Journal of System and Management Sciences*, 12(3), 25–50.
<https://doi.org/10.33168/JSMS.2022.0302>

- Hasanah, R. L., & Djamal, F. (2024). Pengaruh Kualitas Aplikasi DIGI by Bank BJB Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 8(1), 127. <https://doi.org/10.26798/jiko.v8i1.976>
- Himawan, M. R., Suhayati, M., & Sutara, B. (2025). *PUBLIC SERVICE WEBSITE QUALITY ANALYSIS USING WEBQUAL 4.0 METHOD: CASE STUDY OF SUMEDANG MPP WEBSITE*. 1(3), 173–179. <https://publikmpp.sumedangkab.go.id/>.
- Ihsan, A. A., Hidayati, U., & Mardinawati, M. (2022). ANALISIS KUALITAS WEBSITE DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *KEUNIS*, 10(2), 29. <https://doi.org/10.32497/keunis.v10i2.3519>
- Keputusan Dirjen Penguatan Riset dan Pengembangan Ristek Dikti, S., Permata Putri, M., Permata Sari, I., Studi Sistem Informasi, P., & Palcomtech Palembang, S. (2018). *Terakreditasi SINTA Peringkat 4 Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi* (Vol. 3, Issue 1).
- Kurnia Ramadhani, P. (2024). Analisis Kualitas Layanan Website SILADU Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Komputer Antartika*, 2, 16–25. <https://ejournal.mediaantartika.id/index.php/jka>
- Mardiana, S. (2023). An Integrated Model of WebQual 4.0 and SERVQUAL: Answer to the Next Research Call. *JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 25(1), 137–150. <https://doi.org/10.17933/iptekkom.25.1.2023.137-150>
- Maulana, A. (n.d.). *Penerapan Metode WebQual 3.0 untuk Menilai Kualitas Website Batam*. *Tribunnews*. <http://journal.aptikomkepri.org/index.php/JDDAT>
- Murtadho, M. H., & Susanti, M. (2024). ANALISA KUALITAS WEBSITE SMPIT MUTIARA BARU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 8, Issue 3).
- Nugraha, I. I., Supendar, H., & Fahlafl, R. (2024). ANALISA KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERPUSTAKAAN NASIONAL DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(1). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i1.3615>
- Perbandingan, A., Website, K., Dan, C., & Terhadap, U. (2023a). *Analisis perbandingan kualitas website codashop dan unipin terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0*.
- Perbandingan, A., Website, K., Dan, C., & Terhadap, U. (2023b). *Analisis perbandingan kualitas website codashop dan unipin terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0*.
- Prasianto, K. R., & Hartomo, K. D. (2022). Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Desa Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i1.3286>

- Putri, U. S., Ardiansyah, R., Putra, Y., & Mashuri, C. (n.d.). Evaluasi Google Classroom Menggunakan Webqual 4.0 dalam Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19. In *Generation Journal* (Vol. 6, Issue 2).
- Rachmayani, L., Sanglise, M., & Naibaho, J. P. P. (2025). Quality Analysis of the West Papua Tribune Website With the Webqual 4.0 Method: Evaluation of User Satisfaction. *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 9(2), 589–598. <https://doi.org/10.70609/gtech.v9i2.6555>
- Rahmadini, M. H., Farogi, A., & Wulansari, A. (n.d.). *Analisis Kualitas Website Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0*.
- Riyanto, N. A., SUCIPTO, S., & WARDANI, A. S. (2023a). *Evaluasi Kualitas Website Sekolah Terhadap Kepuasan Pengguna*.
- Riyanto, N. A., SUCIPTO, S., & WARDANI, A. S. (2023b). *Evaluasi Kualitas Website Sekolah Terhadap Kepuasan Pengguna*. http://repository.unpkediri.ac.id/id/eprint/11077%0Ahttp://repository.unpkediri.ac.id/11077/3/RAMA_57201_19103030008_0721029101_0713018402_01_front_ref.pdf
- Romlih, R., & Budihartanti, C. (2023). Analisis Kualitas Website dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 5(1), 213–223. <https://doi.org/10.47065/josh.v5i1.3991>
- Salamah, I., Lindawati, H., Aryanti, & Asriyadi. (2017a). Analisis Kualitas Website E-Commerce Umkm Kain Tenun Songket Kota Palembang. *Jurnal Digit*, 7(2), 115–122.
- Salamah, I., Lindawati, H., Aryanti, & Asriyadi. (2017b). Analisis Kualitas Website E-Commerce Umkm Kain Tenun Songket Kota Palembang. *Jurnal Digit*, 7(2), 115–122.
- Saputra, D. A., & Andriyanto, T. (2022). Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri Quality Analysis of Website Academic Information System Universitas Nusantara PGRI Kediri. *Research : Journal of Computer*, 5(1), 17–22.
- S.Kom., M.Kom., S. (2024a). Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis - JTEKSIS. *Prodi Sistem Informasi Universitas Dharma Andalas*, 02(3), 233–240. <https://jurnal.unidha.ac.id/index.php/jteksis>
- S.Kom., M.Kom., S. (2024b). Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis - JTEKSIS. *Prodi Sistem Informasi Universitas Dharma Andalas*, 02(3), 233–240.
- Smile Wiranata, C., Bahri, S., Informatika, T., & KHARISMA Makassar, S. (n.d.). *ANALISIS DESAIN UI DAN UX PENGGUNA APLIKASI ANTIMACET MENGGUNAKAN METODE HUMAN CENTERED DESIGN*. <https://jurnal.kharisma.ac.id/kharismatech/>
- Susanto, T. V., Yudiana, Y., & Setiyani, L. (2022). Analisis Kualitas Aplikasi Jurnal.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Wahana Sakti). *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 16(4), 1–10. <https://doi.org/10.35969/interkom.v16i4.170>

View of Analisa Kualitas Website SMK Negeri 1 Mandor Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0.pdf. (n.d.-a).

View of Analisa Kualitas Website SMK Negeri 1 Mandor Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0.pdf. (n.d.-b).

View of Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis.pdf. (n.d.-a).

View of Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis.pdf. (n.d.-b).

Wijaya, I. G. N. S., Triandini, E., Kabnani, E. T. G., & Arifin, S. (2021). 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*, 7(2), 107–124.
<https://doi.org/10.26594/register.v7i2.2266>