

ABSTRAK

Kemajuan Teknologi Informasi telah menjadi fondasi utama dalam persaingan global, terutama di sektor E-commerce yang mengandalkan inovasi untuk menciptakan ekosistem perdagangan yang berkembang pesat. WingmanDenim.com, sebagai salah satu pelaku di industri ini, menghadapi berbagai tantangan terkait kualitas website yang memengaruhi pengalaman pengguna dan dampak bisnisnya. Permasalahan seperti navigasi yang kompleks, kinerja website yang kurang optimal, keamanan data yang perlu diperkuat, serta responsivitas terhadap perangkat seluler menjadi isu utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas website WingmanDenim.com menggunakan pendekatan WebQual 4.0, yang melibatkan tiga dimensi utama: Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Survei dilakukan kepada 99 responden, yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dari total populasi pengguna sebanyak 18.400 orang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu instrumen dalam dimensi visual mendapatkan nilai tinggi pada WebQual Index, yaitu 0.89, menunjukkan daya tarik visual yang sangat baik. Namun, beberapa indikator seperti U3, U6, IQ1, SIQ1, SIQ2, dan SIQ3 masih membutuhkan peningkatan untuk memenuhi ekspektasi pengguna. Temuan ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara perbaikan kualitas website dengan peningkatan kepuasan pengguna, yang ditandai dengan pertumbuhan jumlah pengguna dari tahun ke tahun. Rekomendasi perbaikan yang diajukan meliputi optimalisasi navigasi, peningkatan kinerja teknis, penguatan keamanan data, dan pengembangan fitur responsif untuk mendukung pengalaman pengguna yang lebih baik di berbagai perangkat. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa investasi dalam pengembangan kualitas website tidak hanya berkontribusi pada kepuasan konsumen tetapi juga menjadi strategi penting untuk memperkuat posisi kompetitif WingmanDenim.com dalam ekosistem perdagangan digital..

Kata Kunci : Persepsi Pengguna, E-Commerce, Website WingmanDenim.com, WebQual 4.0, Importance Performane Analysis (IPA)