

ABSTRAK

Perkembangan *e-commerce* di Indonesia mendorong meningkatnya persaingan antarplatform dalam memberikan pengalaman belanja *online* yang optimal. Data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2025 menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi digital dan belum memanfaatkan layanan belanja *online*. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya kualitas desain antarmuka dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh desain antarmuka aplikasi Tokopedia terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam pengalaman belanja *online*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 385 responden menggunakan teknik purposive sampling dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics. Landasan teori yang digunakan meliputi *User-Centered Design* (UCD), *usability* menurut Jakob Nielsen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain antarmuka berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi *learnability* pada variabel desain antarmuka dan dimensi content pada variabel kepuasan pengguna memperoleh nilai rata-rata tertinggi. Temuan kebaruan penelitian menunjukkan bahwa pengukuran desain antarmuka menggunakan pendekatan *User-Centered Design* (UCD) Jakob Nielsen memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara desain antarmuka dan kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa antarmuka yang mudah dipelajari, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna mampu meningkatkan kepuasan pengguna dalam pengalaman belanja *online* pada aplikasi Tokopedia.

Kata kunci: Desain Antarmuka, Kepuasan Pengguna, *User-Centered Design*

ABSTRACT

The rapid growth of e-commerce in Indonesia has intensified competition among platforms to provide an optimal online shopping experience. Data from the Indonesian Internet Service Providers Association (APJII) in 2025 indicate that a considerable proportion of the population still experiences difficulties in using digital applications and has not yet utilized online shopping services. This condition highlights the importance of interface design quality in enhancing user satisfaction. This study aims to analyze the effect of Tokopedia's interface design on user satisfaction in the online shopping experience. A quantitative approach with an associative method was employed. Data were collected through questionnaires distributed to 385 respondents using a purposive sampling technique and analyzed using IBM SPSS Statistics. This study adopts the User-Centered Design (UCD) approach and Jakob Nielsen's usability principles as the theoretical foundation for examining the relationship between interface design and user satisfaction. The findings reveal that interface design has a positive and significant effect on user satisfaction. The learnability dimension of interface design and the content dimension of user satisfaction obtained the highest mean scores among their respective variables. The novelty of this study lies in the application of the User-Centered Design (UCD) approach and Jakob Nielsen's five usability dimensions to examine the effect of interface design on user satisfaction in the context of the Tokopedia application. The findings indicate that an interface that is easy to learn, efficient, and user-centered can enhance both the online shopping experience and user satisfaction.

Keywords: Interface Design, User Satisfaction, User-Centered Design