



**PENGARUH DESAIN ANTARMUKA PADA APLIKASI TOKOPEDIA
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DALAM
PENGALAMAN BELANJA *ONLINE***

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi

Nama : Dava Hijraliansyah

NIM : 2210414019



**PROGRAM STUDI SAINS INFORMASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Dava Hijraliansyah

NIM : 2210414019

Program Studi : Sains Informasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Juni 2026

Yang menyatakan,



(Dava Hijraliansyah)

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dava Hijraliansyah
NIM : 2210414019
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Sains Informasi

Judul Skripsi : Pengaruh Desain Antarmuka Pada Aplikasi Tokopedia Terhadap
Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Pengalaman Belanja Online

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan semoga digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 11-08-2026

Yang menyatakan,



(Dava Hijraliansyah)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dava Hijraliansyah
NIM : 2210414019
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Sains Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH DESAIN ANTARMUKA PADA APLIKASI TOKOPEDIA
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DALAM
PENGALAMAN BELANJA ONLINE**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 11-08-2026

Yang menyatakan,



(Dava Hijraliansyah)

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Dava Hijraliansyah
NIM : 2210414019
PROGRAM STUDI : Sains Informasi
JUDUL : Pengaruh Desain Antarmuka Pada Aplikasi Tokopedia Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Pengalaman Belanja Online

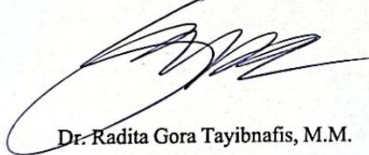
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Sains Informasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



Gustiana Sabarina, M.I.Kom.

Penguji 1



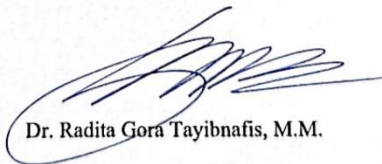
Dr. Radita Gora Tayibnafis, M.M.

Penguji 2



Zayyin Abdul Quddus, M.I.Kom.

Ketua Program Studi
Sains Informasi



Dr. Radita Gora Tayibnafis, M.M.

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 13 Juli 2026

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Desain Antarmuka pada Aplikasi Tokopedia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna dalam Pengalaman Belanja *Online*" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sains Informasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Radita Gora Tayibnafis, M.M., selaku Kepala Program Studi Sains Informasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta sekaligus dosen penguji utama yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun bagi penyempurnaan skripsi ini.
2. Ibu Gustiana Sabarina, M.I.Kom., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, perhatian, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Dr. Witanti Prihatiningsih, M.I.Kom., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, motivasi, serta berbagai masukan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Zayyin Abdul Quddus, M.I.Kom., selaku dosen penguji pendamping yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang bermanfaat dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Ibu Vinta Sevilla, M.I.Kom., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sains Informasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan pembelajaran yang berharga selama masa perkuliahan.

7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Helmi S. dan Ibu Hilda Rifawati, atas doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang tidak pernah putus sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.
8. Saudari penulis, Dafiya Asyfa, yang selalu memberikan perhatian, dukungan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi.
9. Diri penulis sendiri, Dava Hijraliansyah, yang telah berusaha, bertahan, dan menyelesaikan seluruh proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
10. Orang terdekat penulis, Evelyn Yoanita Putri, yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan semangat serta menemani penulis selama proses penyusunan skripsi.
11. Teman-teman perkuliahan, Muhammad Akbar, Cleoresta Dzifi, Devinta Berliana, serta seluruh mahasiswa Program Studi Sains Informasi Angkatan 2022, atas kebersamaan, dukungan, dan pengalaman yang telah dibagikan selama masa perkuliahan.
12. Teman-teman penulis di luar lingkungan kampus, yaitu Craven, Taqy, dan Nafal, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, doa, serta dukungan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi bagi pembaca dan penelitian selanjutnya, khususnya dalam bidang desain antarmuka, pengalaman pengguna, dan kepuasan pengguna pada platform *e-commerce*.

Depok, 03 Juli 2026

Penulis

Dava Hijraliansyah

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Teoritis	7
1.3.2 Tujuan Praktis	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 KAJIAN TEORI	11
2.1.1 Konsep <i>User-Centered Design</i> (UCD).....	11

2.1.2 Konsep Desain Antarmuka.....	14
2.1.3 <i>Usability testing</i>	15
2.1.4 <i>Heuristic Evaluation</i> Jakob Nielsen.....	17
2.1.5 Profil dan Fitur Utama Tokopedia.....	19
2.1.6 Konsep Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	20
2.2 PENELITIAN TERDAHULU YANG RELEVAN	22
2.3 KERANGKA BERPIKIR	25
2.4 HIPOTESIS PENELITIAN	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 OBJEK PENELITIAN	27
3.2 JENIS PENELITIAN.....	27
3.3 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	28
3.4 POPULASI DAN SAMPEL	30
3.4.1 Populasi penelitian	30
3.4.2 Sampel penelitian.....	31
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	32
3.6 SUMBER DATA.....	33
3.6.1 Data primer	33
3.6.2 Data sekunder.....	33
3.7 METODE ANALISIS	34
3.7.1 Uji Validitas.....	34
3.7.2 Uji Reliabilitas	35
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	36
3.7.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	37
3.7.5 Uji Statistik	38
3.7.6 Analisis Deskriptif.....	39
3.8 PENGUJIAN HIPOTESIS.....	40

3.9 JADWAL PENELITIAN	41
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
4.1 DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	42
4.2 <i>PRE-PROCESSING DATA</i>	43
4.2.1 <i>Editing Data</i>	44
4.2.2 <i>Coding Data</i>	45
4.2.3 <i>Data Cleaning</i>	45
4.2.4 Tabulasi Data.....	46
4.3 ANALISIS DESKRIPSI RESPONDEN	47
4.3.1 Deskripsi responden.....	47
4.4 ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL	50
4.4.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	50
4.4.2 Variabel Desain Antarmuka (X)	51
4.4.3 Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	52
4.5 UJI ASUMSI KLASIK	53
4.5.1 Uji Normalitas.....	53
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.6 ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA	56
4.7 UJI STATISTIK	57
4.7.1 Uji T	57
4.7.2 Uji F	58
4.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.8 PENGUJIAN HIPOTESIS.....	59
4.9 PEMBAHASAN	60
4.9.1 Gambaran Deskriptif Variabel Penelitian.....	60
4.9.2 Pengaruh Desain Antarmuka terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna dalam Pengalaman Belanja <i>Online</i> pada Aplikasi Tokopedia.....	64

BAB V PENUTUP.....	72
5.1 KESIMPULAN.....	72
5.2 SARAN.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Proyeksi Jumlah Pengguna <i>E-commerce</i> di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 <i>Review</i> Tokopedia di <i>Playstore</i>	2
Gambar 4. 1 Histogram.....	53
Gambar 4. 2 Normal P-P plot.....	54
Gambar 4. 3 Scatterplot.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	22
Tabel 3. 1 Definisi Oprasional Variabel	28
Tabel 3. 2 Uji Validitas 30 Responden	34
Tabel 3. 3 Uji Realibilitas.....	36
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	47
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	48
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	48
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	49
Tabel 4. 5 Statistik deskriptif variabel penelitian.....	50
Tabel 4. 6 Statistik deskriptif variabel X.....	51
Tabel 4. 7 Statistik deskriptif variabel Y	52
Tabel 4. 10 Regresi linear sederhana	56
Tabel 4. 11 Uji T	57
Tabel 4. 12 Uji F	58
Tabel 4. 13 Koefisien Determinasi (R^2)	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kontrak Penulisan Skripsi	79
Lampiran 2 Lembar Bimbingan Skripsi.....	80
Lampiran 3 Pernyataan Persetujuan Responden Google Form	81
Lampiran 4 Karakteristik responden Google Form	82
Lampiran 5 Variabel X: Desain Antarmuka (Jakob Nielsen, 1994).....	83
Lampiran 6 Variabel Y Kepuasan Pengguna (William J. Doll & Gholamreza Torkzadeh, 1988).....	85
Lampiran 7 Data mentah skripsi	88
Lampiran 8 Grafik Data Kuesioner.....	91
Lampiran 9 Profil Penulis	95