

BAB V

PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang memuat kesimpulan dan saran berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan mengenai Pengaruh Desain Antarmuka pada Aplikasi Tokopedia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna dalam Pengalaman Belanja *Online*. Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian, sedangkan saran diberikan sebagai masukan bagi pihak terkait serta sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

5.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh desain antarmuka pada aplikasi Tokopedia terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam pengalaman belanja *online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan penelitian telah tercapai dan seluruh rumusan masalah telah terjawab. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi *learnability* pada variabel desain antarmuka dan dimensi content pada variabel kepuasan pengguna merupakan dimensi dengan nilai rata-rata tertinggi pada masing-masing variabel.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa desain antarmuka berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam pengalaman belanja *online* pada aplikasi Tokopedia. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas desain antarmuka yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh selama menggunakan aplikasi Tokopedia. Selain itu, hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa desain antarmuka memberikan kontribusi sebesar 59,3% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan 40,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Penelitian ini menunjukkan bahwa desain antarmuka merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Tokopedia dalam pengalaman belanja *online*. Hasil penelitian mendukung teori *User-Centered*

Design (UCD) dan konsep *Usability* menurut Jakob Nielsen yang menyatakan bahwa antarmuka yang mudah dipelajari, efisien, mudah diingat, meminimalkan kesalahan, dan memberikan kenyamanan dalam penggunaan mampu meningkatkan pengalaman serta kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas desain antarmuka yang disajikan oleh aplikasi Tokopedia, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna dalam melakukan aktivitas belanja *online*.

5.2 SARAN

Saran merupakan usulan yang diberikan peneliti berdasarkan hasil penelitian sebagai upaya untuk memberikan masukan terhadap permasalahan yang diteliti. Saran dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis.

A. Saran Praktis

Tokopedia disarankan untuk terus meningkatkan kualitas desain antarmuka aplikasi dengan mengutamakan kebutuhan, kenyamanan, dan kemudahan pengguna dalam setiap pengembangan fitur. Penyajian informasi produk yang jelas, tata letak antarmuka yang konsisten, serta navigasi yang mudah dipahami perlu terus dipertahankan dan disempurnakan agar pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi secara lebih efektif dan efisien. Pengembangan antarmuka juga perlu mempertimbangkan keberagaman karakteristik pengguna, termasuk perbedaan usia, pengalaman penggunaan teknologi, serta tingkat literasi digital, sehingga aplikasi dapat digunakan dengan mudah oleh berbagai kalangan masyarakat.

Peningkatan kemudahan akses pada setiap tahapan proses belanja, mulai dari pencarian produk, proses pembayaran, hingga pelacakan pesanan, perlu terus menjadi perhatian Tokopedia. Optimalisasi fitur pencarian, penyederhanaan alur transaksi, serta penyajian informasi pengiriman yang transparan dapat memberikan pengalaman belanja yang lebih nyaman dan efisien. Pengembangan aplikasi yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat luas diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna, memperluas jangkauan pasar, serta memperkuat

posisi Tokopedia sebagai platform *e-commerce* yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen secara menyeluruh.

B. Saran Teoritis

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang relevan dalam kajian Sains Informasi, khususnya yang berkaitan dengan interaksi pengguna dan kualitas sistem digital. Variabel seperti kualitas layanan (*service quality*), kepercayaan (*trust*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), serta pengalaman pengguna (*user experience*) dapat dipertimbangkan karena memiliki potensi dalam memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penambahan variabel tersebut diharapkan mampu memperkaya kajian akademik mengenai perilaku pengguna dalam memanfaatkan platform digital, khususnya pada konteks *e-commerce*.

Pengembangan penelitian juga dapat dilakukan melalui penggunaan metode analisis yang lebih kompleks dan komprehensif, seperti *Structural Equation Modeling* (SEM), untuk menghasilkan analisis hubungan antarvariabel yang lebih mendalam. Perluasan objek penelitian pada berbagai platform *e-commerce* atau layanan digital lainnya juga dapat dilakukan untuk memperoleh hasil yang lebih beragam dan meningkatkan generalisasi temuan penelitian. Pendekatan tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik yang lebih signifikan dalam pengembangan keilmuan Sains Informasi, terutama dalam memahami hubungan antara kualitas Sains Informasi, perilaku pengguna, dan tingkat kepuasan pengguna pada lingkungan digital.