

Analisis Pengaruh Desain Antarmuka Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi E-Commerce

¹Cindy Avitaselly Bambang Saputri, ²Putri Ameliya, ³Nurun Nihayatur Rifqiyah Aulia, ⁴M. Abdilah Saputra

¹⁻⁴ Sistem Informasi, Universitas Nusantara PGRI Kediri

E-mail: ¹cindyavitaselly@gmail.com, ²pameliya977@gmail.com, ³nurunniha13@gmail.com,
⁴mabdilahsaputra@gmail.com

Penulis Korespondens : Cindy Avitaselly Bambang Saputri

Abstrak— Pesatnya perkembangan *e-commerce* di Indonesia telah memicu persaingan yang intens di antara berbagai platform belanja daring, seperti Shopee, Tokopedia, dan TikTok Shop. Dalam persaingan ini, desain antarmuka pengguna (*User Interface/UI*) menjadi elemen krusial yang memengaruhi kualitas pengalaman dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat *usability* dari aplikasi-aplikasi tersebut dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner SUS kepada pengguna aktif masing-masing aplikasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa skor rata-rata SUS adalah 50,81, yang tergolong dalam kategori “Marginal” berdasarkan standar SUS. Secara rinci, Shopee mencatat skor tertinggi sebesar 58,2 (*Marginal-High*), sedangkan TikTok Shop memperoleh skor terendah yaitu 45,6 (*Not Acceptable*). Temuan ini menandakan bahwa masih terdapat sejumlah kekurangan dalam hal navigasi, konsistensi tampilan, dan kemudahan penggunaan fitur. Oleh karena itu, hasil studi ini dapat menjadi referensi bagi pengembang dalam menyempurnakan desain antarmuka guna meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kata Kunci: *E-Commerce; Kepuasan Pengguna; System Usability Scale*

Abstract— This study evaluates the usability of an e-commerce application using the System Usability Scale (SUS) approach. Usability plays a vital role in determining an application's success, as it significantly affects user satisfaction and comfort. Data were obtained through SUS questionnaires completed by users with prior experience using the app. The analysis produced an average SUS score of 50.81, placing it in the “Marginal” category based on standard SUS interpretation. This suggests that while the application is technically operational, there are still shortcomings in the user interface—particularly in navigation flow, visual consistency, and ease of accessing features. These insights provide valuable input for developers to refine the interface and enhance the overall user experience.

Keywords: *E-Commerce; User Satisfaction; System Usability Scale*

This is an open access article under the CC BY-SA License.



I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah mengubah secara signifikan perilaku konsumen, khususnya dalam aktivitas belanja online. Aplikasi *e-commerce* seperti Shopee, TikTok Shop, dan Tokopedia kini menjadi platform utama bagi masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhan belanja daring. Dalam lingkungan digital ini, desain antarmuka pengguna (*User*

Interface/UI) memainkan peran krusial dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif serta memengaruhi tingkat kepuasan terhadap layanan aplikasi. UI yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam penggunaan aplikasi [1]. Penelitian oleh [2] menunjukkan bahwa tampilan UI yang optimal pada Tokopedia berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Hal serupa juga diungkapkan oleh [3], yang menyatakan bahwa antarmuka yang menarik dan berfungsi dengan baik berdampak positif terhadap keinginan pengguna untuk melakukan pembelian ulang pada layanan *GoFood*. Selain mempermudah interaksi, kualitas UI juga membentuk persepsi pengguna terkait kenyamanan dan kepercayaan terhadap aplikasi. Studi dari [4] menyoroti pentingnya unsur personalisasi dalam membangun pengalaman pengguna yang memuaskan. Sementara itu, [5] menyimpulkan bahwa kualitas UI pada aplikasi belanja *mobile* secara signifikan memengaruhi niat beli pengguna. Faktor lain yang turut menentukan kepuasan pengguna adalah keseluruhan pengalaman pengguna (*User Experience/UX*). Penelitian yang mengacu pada model *DeLone & McLean* oleh [6] menunjukkan bahwa kualitas sistem dan informasi berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna Shopee. Temuan dari [7] yang menggunakan *USE Questionnaire* juga menggaris bawahi bahwa kemudahan penggunaan dan utilitas menjadi faktor penting dalam kepuasan pengguna Tokopedia. Analisis perbandingan terhadap beberapa aplikasi *e-commerce* memberikan wawasan tentang efektivitas desain UI masing-masing. Studi oleh [8] yang membandingkan Shopee, Lazada, dan Tokopedia mengungkapkan bahwa Shopee memperoleh skor *usability* tertinggi berdasarkan metode *System Usability Scale (SUS)*. Penelitian lain oleh Yang dan [9] dengan pendekatan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* menemukan bahwa pengguna Shopee di Jakarta Barat merasa puas terhadap konten, akurasi, tampilan, ketepatan waktu, serta kemudahan penggunaan aplikasi. Selanjutnya, studi [10] menyatakan bahwa desain UI dan UX berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan yang mendorong loyalitas pengguna terhadap aplikasi Tokopedia. Penelitian oleh [11], yang menerapkan pendekatan *Human-Centered Design* juga menunjukkan bahwa peran pengguna dalam proses perancangan UI berdampak positif terhadap peningkatan *usability* dan kepuasan dalam menggunakan aplikasi *e-commerce*.

Berdasarkan uraian latar belakang, penelitian ini diarahkan untuk menjawab dua persoalan utama. Pertama, sejauh mana desain antarmuka pengguna (*user interface*) berperan dalam memengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi *e-commerce*. Kedua, bagaimana perbedaan tingkat *usability* antara aplikasi Shopee, Tokopedia, dan TikTok Shop jika dievaluasi menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh desain antarmuka pengguna terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce*. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi dan membandingkan tingkat *usability* dari tiga aplikasi—Shopee, Tokopedia, dan TikTok Shop dengan menggunakan metode SUS, serta melakukan analisis data secara kuantitatif melalui platform *Google Colaboratory (Colab)*. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam memahami hubungan antara desain antarmuka dan kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce*. Sementara dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengembang dan desainer aplikasi dalam merancang antarmuka yang lebih ramah pengguna, efisien, dan sesuai dengan ekspektasi pengguna. Penelitian ini menghadirkan kontribusi baru dengan melakukan analisis perbandingan *usability* terhadap tiga aplikasi *e-commerce* terkemuka di Indonesia secara bersamaan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Platform yang dikaji mencakup dua *e-commerce* tradisional, yaitu Shopee dan Tokopedia, serta TikTok Shop sebagai representasi platform sosial *e-commerce*. Hasil

penelitian menunjukkan adanya perbedaan persepsi pengguna terhadap desain antarmuka visual yang dominan, seperti pada TikTok Shop, yang cenderung menurunkan tingkat *usability* apabila tidak didukung dengan navigasi yang terstruktur dengan baik. Pendekatan evaluasi antarmuka secara lintas-platform seperti ini masih jarang dilakukan, sehingga memberikan sudut pandang baru dalam kajian desain antarmuka aplikasi *e-commerce* di Indonesia.

II. METODE

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur dan menganalisis sejauh mana desain antarmuka pengguna (*User Interface/UI*) memengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi *e-commerce* seperti Shopee, TikTok Shop, dan Tokopedia. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sementara analisis dilakukan menggunakan pendekatan *System Usability Scale* (SUS) [8].

Evaluasi terhadap aspek *usability* dilakukan melalui metode *post-study* dengan menggunakan SUS, yaitu alat ukur yang telah terbukti valid dan andal dalam menilai persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu system [12]. Metode ini melibatkan penyebaran kuesioner setelah pengguna menyelesaikan serangkaian aktivitas yang merepresentasikan penggunaan aplikasi dalam situasi nyata. SUS terdiri dari 10 item pernyataan yang menggunakan skala *Likert 5* poin, memungkinkan pengguna untuk memberikan penilaian subjektif terkait kemudahan belajar, efisiensi, dan tingkat kepuasan secara keseluruhan [13].

Dalam penelitian oleh [14] , metode SUS digunakan untuk mengevaluasi aplikasi Tokopedia versi 3.242, dengan hasil menunjukkan skor *usability* yang tinggi, mengindikasikan bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan dan memenuhi kebutuhan pengguna. Demikian pula, studi oleh [13] , [15]menerapkan SUS dalam evaluasi aplikasi inventaris, yang menghasilkan wawasan berharga untuk perbaikan antarmuka pengguna berdasarkan umpan balik pengguna akhir.

Penggunaan SUS dalam konteks ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengukur efektivitas perubahan yang diterapkan. Dengan demikian, metode ini menjadi alat yang penting dalam proses *iteratif* pengembangan dan peningkatan kualitas antarmuka pengguna aplikasi *e-commerce*. Adapun tahapan yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah :

2.1 Pengumpulan Data

1. Pemilihan responden. Responden dipilih secara acak dengan responden pernah menggunakan aplikasi.
2. Tahap pengujian. Responden mengikuti langkah penggunaan aplikasi, lalu mengisi kuesioner berdasarkan pengalaman.

Tabel 1. Tabel Pertanyaan

No	Tabel Pertanyaan dan Skor	
	Pertanyaan	Skor
1	Saya merasa nyaman dan familiar menggunakan aplikasi ini ?	1-5

2	Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi ini ?	1-5
3	Tampilan aplikasi ini mudah dipahami dan menarik ?	1-5
4	Saya tidak membutuhkan bantuan orang lain untuk menggunakan aplikasi ini ?	1-5
5	Fitur-fitur aplikasi ini mudah ditemukan dan digunakan ?	1-5
6	Saya merasa aplikasi ini bekerja dengan cepat dan lancar ?	1-5
7	Saya merasa percaya diri saat melakukan transaksi di aplikasi ini ?	1-5
8	Saya jarang mengalami kebingungan saat menavigasi aplikasi ini ?	1-5
9	Saya merasa aplikasi ini cocok dengan kebutuhan saya dalam berbelanja online ?	1-5
10	Saya ingin terus menggunakan aplikasi ini di masa mendatang?	1-5

Tabel 2. Tabel Skala Penilaian

Tabel Skala Penilaian		
No	Jawaban	Skala
1	Sangat Puas (SP)	1
2	Puas (P)	2
3	Tidak Puas (TP)	3
4	Kurang Puas (KP)	4
5	Sangat Tidak Puas (STP)	5

2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum digunakan dalam analisis data, instrumen kuesioner terlebih dahulu diuji melalui tahapan *validitas* dan *reliabilitas* guna memastikan bahwa alat ukur tersebut akurat dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian [16]. Uji *validitas* bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana setiap item dalam kuesioner benar-benar mencerminkan konsep yang ingin diukur, dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing item dan total skor keseluruhan. Sementara itu, uji *reliabilitas* dilakukan untuk menilai konsistensi internal antar item dalam kuesioner, atau seberapa stabil hasil yang dihasilkan oleh instrumen tersebut. Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, yaitu teknik statistik yang umum digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk menilai tingkat keandalan instrumen pengumpulan data.

2.3 Rumus System Usability Scale (SUS)

Dalam penelitian ini, dilakukan normalisasi skor guna menyelaraskan skala *System Usability Scale* (SUS) dengan indikator lain yang menggunakan skala *Likert* 1–5. Proses ini menggunakan metode *transformasi linier* yang dapat mengubah nilai dari satu rentang ke rentang lain secara proporsional. Rumus umum yang digunakan adalah sebagai berikut:

Rumus Normalisasi :

$$\text{Skor Baru} = \left(\frac{\text{Nilai Lama} - \text{Min Lama}}{\text{Max Lama} - \text{Min Lama}} \right) \times (\text{Max Baru} - \text{Min Baru}) + \text{Min Baru} \quad (1)$$

Dalam konteks ini, skor SUS yang awalnya berada dalam skala 0–100 dikonversi menjadi skala 1–5, agar hasilnya lebih mudah dianalisis bersama dengan variabel lain yang menggunakan skala serupa. Bentuk khusus dari rumus tersebut adalah:

Rumus Konversi Skor SUS :

$$\text{Skor SUS 1 - 5} = \left(\frac{\text{SUS Score} - 0}{100 - 0} \right) \times (5 - 1) + 1 = \left(\frac{\text{SUS Score}}{100} \right) \times 4 + 1 \quad (2)$$

Dengan melakukan konversi ini, interpretasi terhadap tingkat *usability* aplikasi menjadi lebih mudah, terutama saat membandingkannya dengan persepsi pengguna berdasarkan skala *Likert*. Hal ini juga mempermudah proses analisis dan pelaporan hasil secara keseluruhan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum tahap analisis data dilakukan, instrumen kuesioner terlebih dahulu diuji *validitas* dan *reliabilitasnya*. Hasil dari kedua pengujian tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Validitas Kuesioner

Variabel	r hitung	r tabel	Status
X1	0.888	0.256	Valid
X2	0.883	0.256	Valid
X3	0.894	0.256	Valid
X4	0.913	0.256	Valid
X5	0.942	0.256	Valid
X6	0.879	0.256	Valid
X7	0.837	0.256	Valid
X8	0.826	0.256	Valid
X9	0.841	0.256	Valid
X10	0.893	0.256	Valid

Tabel 4. Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Pengguna UI E-Commerce	0.967	Reliabel

Berdasarkan hasil uji *validitas*, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid karena nilai korelasi (r hitung) lebih besar dari nilai r tabel (0,256). Sedangkan uji *Reliabilitas* dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* menghasilkan skor 0,967, yang mengindikasikan tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Dengan demikian, kuesioner ini dapat dianggap reliabel dan layak digunakan untuk mengukur persepsi serta pengalaman pengguna terhadap antarmuka aplikasi *e-commerce*.

3.2 Deskripsi Responden

Penelitian ini melibatkan responden dengan latar belakang demografis yang beragam, mulai dari usia di bawah 20 tahun hingga 50 tahun ke atas, serta terdiri dari pria dan wanita. Aplikasi *e-commerce* yang paling sering digunakan responden adalah Shopee, Tokopedia, dan TikTok Shop. Namun, sebagian besar responden paling sering menggunakan Tokopedia dan TikTok Shop. Data ini memberi gambaran awal mengenai karakteristik pengguna yang mengisi kuesioner *SUS (System Usability Scale)*.



Gambar 3.1 Tampilan Aplikasi Shopee, TikTok Shop, dan Tokopedia

Pada tampilan awal Shopee menampilkan nuansa warna merah yang dominan, dengan ikon navigasi di bawah dan konten promosi yang mencolok di atas. TikTok Shop langsung menampilkan video promosi sesuai identitasnya sebagai platform sosial, dengan navigasi vertikal dan horizontal. Sementara itu, Tokopedia hadir dengan tampilan hijau yang simpel dan rapi, serta navigasi menu dan kategori yang tertata agar mudah diakses pengguna.

3.3 Hasil Skor SUS

Evaluasi Pengukuran *usability* dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa skor rata-rata SUS adalah 50,81 dalam rentang 0–100. Berdasarkan standar interpretasi SUS, nilai ini masuk dalam kategori “*Marginal-Low*” atau mendekati “*Not Acceptable*”, yang mengindikasikan adanya keterbatasan signifikan dalam aspek *usability* antarmuka aplikasi yang diuji.

Visualisasi skor menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian antara 45–55. Hal ini ditunjukkan oleh distribusi skor yang cenderung normal, namun agak condong ke bawah. Pada konversi ke skala 1–5, nilai rata-rata berada di angka sekitar 2,54, menguatkan hasil bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kenyamanan aplikasi masih tergolong rendah.

3.4 Perbandingan Skor SUS Antar Aplikasi

Untuk memperjelas performa masing-masing aplikasi, dilakukan analisis skor SUS berdasarkan tiga aplikasi yang diuji. Hasil rata-rata per aplikasi ditunjukkan dalam tabel berikut:

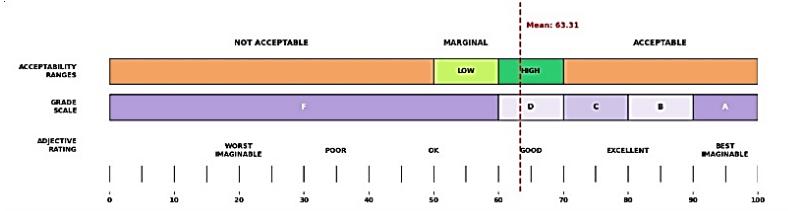
Tabel 5. Perbandingan Skor SUS

No	Tabel Perbandingan Skor SUS		
	Aplikasi	Rata-Rata Skor SUS	Kategori
1	Shopee	58.2	<i>Marginal-High</i>
2	Tokopedia	49.3	<i>Marginal-Low</i>
3	TikTok Shop	45.6	<i>Not Acceptable</i>

Dari hasil ini terlihat bahwa **Shopee memiliki skor usability tertinggi**, yang mengindikasikan tampilan dan navigasinya dinilai lebih mudah dan familiar bagi

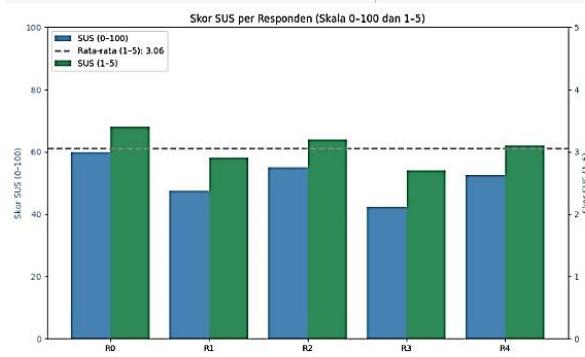
majoritas responden. Sebaliknya, **TikTok Shop mendapat skor terendah**, kemungkinan karena antarmuka yang lebih kompleks dan dominan berisi konten visual, bukan navigasi produk.

3.5 Visualisasi Hasil



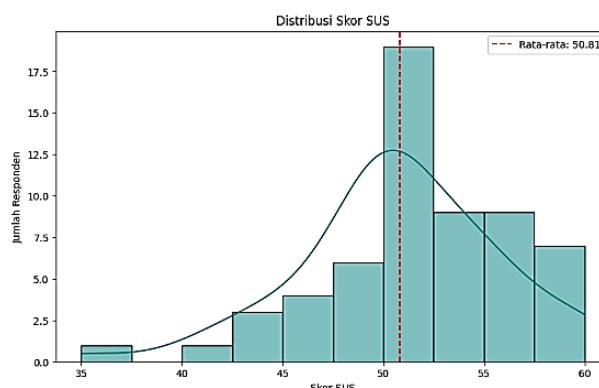
Gambar 3.2 Visualisasi Kategori SUS

Gambar 3.2 menunjukkan interpretasi visual terhadap skor SUS dengan acuan kategori penilaian. Dalam bagan tersebut, skor 50,81 berada dalam kategori "Marginal" dengan tingkat penerimaan yang masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi *e-commerce* cukup dikenal dan digunakan secara luas, pengalaman pengguna masih perlu ditingkatkan terutama dari sisi desain antarmuka.



Gambar 3.3 Skor SUS per Responden

Pada Gambar 3.3 ditampilkan perbandingan skor SUS setiap responden dalam dua skala: skala 0–100 dan skala konversi 1–5. Dari lima responden awal yang ditampilkan, terlihat bahwa sebagian besar memberikan penilaian yang berada di bawah skor rata-rata 60. Hanya sedikit responden yang memberikan penilaian tinggi terhadap antarmuka pengguna aplikasi. Hal ini mengindikasikan persepsi pengguna terhadap *usability* aplikasi masih belum optimal secara menyeluruh.



Gambar 3.4 Distribusi Skor SUS

Gambar 3.4 menunjukkan distribusi skor SUS dari seluruh responden dalam bentuk histogram. Kurva distribusi memperlihatkan bahwa mayoritas skor berada di kisaran 45 hingga 55. Skor rata-rata (ditandai dengan garis merah) sebesar 50,81 menegaskan bahwa secara umum, pengalaman pengguna terhadap antarmuka aplikasi berada pada tingkat sedang menuju rendah. Ini berarti antarmuka aplikasi belum sepenuhnya intuitif atau memudahkan pengguna dalam melakukan aktivitas belanja daring.

3.6 Interpretasi Dan Analisis Lanjutan

Skor yang tergolong rendah ini menunjukkan bahwa pengguna mengalami beberapa kendala dalam menggunakan aplikasi *e-commerce*. Beberapa faktor yang dapat menjelaskan hasil ini antara lain:

- a. Navigasi Kurang Intuitif
TikTok Shop, misalnya, mencampur alur belanja dan konten sosial video, yang berpotensi membingungkan pengguna baru.
- b. Konsistensi Desain Lemah
Banyak pengguna melaporkan bahwa letak fitur tidak selalu konsisten antar halaman, terutama di Tokopedia, yang menyebabkan pengguna harus belajar ulang setiap kali berpindah fungsi.
- c. Kurangnya *Personalization* dan *Feedback* Interaktif
Antarmuka jarang memberikan umpan balik real-time terhadap aksi pengguna. Hal ini dapat mengurangi rasa percaya diri saat melakukan transaksi.

3.7 Hubungan dengan Studi Sebelumnya

Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh [7], yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan utilitas aplikasi Tokopedia masih belum mencapai tingkat optimal. Penelitian [8] juga menunjukkan bahwa Shopee unggul dalam aspek *usability*, yang dikonfirmasi dalam studi ini lewat perolehan skor SUS tertinggi.

3.8 Faktor Eksternal Yang Memengaruhi

Selain desain antarmuka itu sendiri, ada beberapa variabel eksternal yang perlu dipertimbangkan:

- a. Familiaritas pengguna, pengguna yang sering memakai aplikasi tertentu cenderung memberi nilai lebih tinggi karena sudah terbiasa.
- b. Usia dan literasi digital, kelompok usia di atas 40 tahun melaporkan kesulitan yang lebih besar dalam memahami alur antarmuka.
- c. Preferensi visual, aplikasi dengan warna mencolok dan elemen visual padat seperti Shopee dinilai lebih "hidup", meskipun belum tentu lebih efisien.

3.9 Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa desain antarmuka aplikasi *e-commerce* yang diteliti belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna, terutama dalam hal kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan. Skor SUS sebesar 50,81 tergolong "*Marginal*" dan mendekati "*Not Acceptable*", menandakan pengalaman pengguna yang belum optimal meskipun aplikasi berjalan secara teknis. Faktor penyebab utama meliputi navigasi yang rumit, desain yang kurang intuitif, ketidakkonsistenan visual, serta minimnya personalisasi dan umpan balik sistem. Uji *validitas* dan *reliabilitas* kuesioner menunjukkan hasil yang sangat baik, dengan nilai *Cronbach's Alpha*

0,967, menandakan instrumen yang andal. Optimalisasi antarmuka menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Evaluasi lanjutan dengan metode kualitatif seperti *heuristic evaluation* atau *retrospective think-aloud* direkomendasikan untuk menggali permasalahan lebih dalam.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tampilan dan desain antarmuka pengguna (UI) memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi *e-commerce*. Hasil pengukuran menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan skor rata-rata sebesar 50,81, yang tergolong dalam kategori “*Marginal*”. Skor ini mencerminkan bahwa meskipun aplikasi berjalan dengan baik secara teknis, masih terdapat hambatan dalam hal kemudahan penggunaan, navigasi yang efisien, dan konsistensi desain visual. Untuk memastikan keakuratan data, dilakukan uji *validitas* dan *reliabilitas* terhadap kuesioner yang digunakan. Seluruh item terbukti valid, dan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,967 menunjukkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas tinggi dan layak digunakan untuk mengukur persepsi serta pengalaman pengguna. Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian pengembang meliputi penyederhanaan navigasi, konsistensi elemen visual antar halaman, serta kemudahan dalam mengakses fitur utama. Perbaikan pada aspek-aspek ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas serta keberlanjutan penggunaan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. A. Saputra and T. Andriyanto, “Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri Quality Analysis of Website Academic Information SystemUniversitas Nusantara PGRI Kediri,” *Research : Journal of Computer*, vol. 5, no. 1, pp. 17–22, 2022, doi: <https://doi.org/10.25273/research.v5i1.9350>.
- [2] R. M. A. Surya, D. C. Ramdani, I. Imaman, and A. Amrulloh, “ANALISIS PERAN DESAIN UI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI WEBSITE TOKOPEDIA,” *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, vol. 7, no. 2, p. 251, Sep. 2023, doi: 10.26798/jiko.v7i2.835.
- [3] A. T. Rahman, S. Listyorini, and H. S. Nugraha, “ANALISIS PENGARUH USER INTERFACE DESIGN DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP REPURCHASE INTENTION KONSUMEN GOFOOD DI KOTA SEMARANG,” 2024. doi: 10.14710/jiab.2024.41217.
- [4] I. O. Pappas, “User experience in personalized online shopping: a fuzzy-set analysis,” *Eur J Mark*, vol. 52, no. 7/8, pp. 1679–1703, Jan. 2018, doi: 10.1108/EJM-10-2017-0707.
- [5] Vipul Patel, Kallol Das, Ravi Chatterjee, and Yupal Shukla, “Does the Interface Quality of Mobile Shopping Apps Affect Purchase Intention? An Empirical Study,” *Australasian Marketing Journal*, vol. 28, no. 4, pp. 300–309, Nov. 2020, doi: 10.1016/j.ausmj.2020.08.004.
- [6] Hidayatuloh. Sarip, Aziati. Yusrina, and Hesti Kusumaningtyas. Rinda, “Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean,” 2019, doi: 10.15408/aism.v2i2.20159.
- [7] O. Lengkong, M. Dawn Tumewu, N. Thelma, and T. Lumintang, “Analisis Usability Pada Aplikasi M-Commerce Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan USE (Usefulness, Satisfaction, Ease of Use) Questionnaire Usability Analysis of the

- Tokopedia M-Commerce Application Towards User Satisfaction Using the USE (Usefulness, Satisfaction, Ease of Use) Questionnaire,” *Cogito Smart Journal* |, vol. 7, no. 1, 2021, doi: 10.31154/cogito.v7i1.311.182-192.
- [8] A. Muqoddas, A. Farantika Yogananti, and H. Bastian, “Usability User Interface Desain pada Aplikasi Ecommerce,” 2020. doi: 10.33633/andharupa.v6i1.3194.
- [9] M. Zefanya Yang and J. Idoan Sihotang, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat INFORMASI ARTIKEL ABSTRAK,” 2022. doi: 10.36423/index.v4i2.1110.
- [10] S. Sahri, N. Endah, and R. Wuryandari, “Score Pengaruh User Interface dan User Experience pada Customer Satisfaction dan implikasinya pada Intention To Continue To Use Tokopedia,” 2023. doi: 10.59422/lmp.v1i02.108.
- [11] G. Ticoalu, I. Musdar, and A. S., “EVALUASI DAN PERBAIKAN UI/UX WEBSITE INVITEES MENGGUNAKAN METODE HUMAN CENTERED DESIGN,” *KHARISMA Tech*, vol. 18, pp. 55–69, Mar. 2023, doi: 10.55645/kharismatech.v18i1.287.
- [12] M. Iqbal Nugraha, R. Kurniawan, and T. Suprapti, “Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications System Usability Scale in Optimizing the Usability Value of the Tutoring and Private Lessons Ayo Pintar Application in Cirebon City,” 2025. doi: 10.59934/jaiea.v4i2.930.
- [13] G. A. P. A. Dewi, Prof. Dr. G. R. Dantes, and Prof. Dr. D. G. H. Divayana, “Usability Testing On Inventory Application Using Performance Measurement, Retrospective Think Aloud, And System Usability Scale Technique.,” *Journal of Computer Networks, Architecture and High Performance Computing*, vol. 5, no. 1, pp. 336–346, May 2023, doi: 10.47709/cnahpc.v5i1.2336.
- [14] R. Y. Manurung, D. Krisbiantoro, and D. A. B. Utami, “Usability Evaluation of Tokopedia Application Version 3.242 Using System Usability Scale (SUS) Method,” *Sinkron*, vol. 9, no. 1, pp. 366–374, Jan. 2024, doi: 10.33395/sinkron.v9i1.13191.
- [15] S. Sadi, E. Nursubiyantoro, Y. D. Astanti, I. Ismianti, A. W. A. Wibowo, and H. Mastrisiswadi, “Usability Evaluation of Scientific Journal Websites using the System Usability Scale (Case Study of the OPSI Journal Website),” *RSF Conference Series: Engineering and Technology*, vol. 1, no. 1, pp. 378–387, Dec. 2021, doi: 10.31098/cset.v1i1.401.
- [16] A. C. Zarkasi, A. S. Wardani, and S. Sucipto, “ANALISA USER EXPERIENCE TERHADAP FITUR DI APLIKASI ZENIUS MENGGUNAKAN HEART FRAMEWORK,” *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi*, vol. 6, no. 6, pp. 174–179, Oct. 2022, doi: 10.46880/jmika.Vol6No2.pp174-179.