

**PENGARUH *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE*  
APLIKASI BELANJA *ONLINE KICK AVENUE* TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA**

**TUGAS AKHIR**



**Muhammad Raihan Maulana**

**11803039**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
2022**

**PENGARUH *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE*  
APLIKASI BELANJA *ONLINE KICK AVENUE* TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik**



**Muhammad Raihan Maulana**

**11803039**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
2022**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas akhir ini adalah hasil penelitian ilmiah saya sendiri dan saya telah mengkonfirmasi semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Muhammad Raihan Maulana**

**NIM : 1182003039**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 17 Agustus 2022**

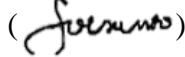


## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir diajukan oleh:

Nama : Muhammad Raihan Maulana  
NIM : 1182003039  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : Pengaruh *User Interface* Dan *User Experience* Aplikasi Belanja *Online* Terhadap Kepuasan Pengguna Kick Avenue

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Tri Susanto S.E., M.T (  )  
Penguji 1 : Wijaya Adidarma S.T., M.M (  )  
Penguji 2 : Raden Jachryandestama S.T., M.L.S.M., IPP (  )

Di tetapkan di : Jakarta

Tanggal : 18 Agustus 2022

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukuar atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tidak lupa shalawat serta salam tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang safa'atnya kita nantikan kelak. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang ditempuh oleh penulis untuk mencapai gelar Sarjana (S1) Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie dengan judul “Pengaruh *User Interface* Dan *User Experience* Aplikasi Belanja *Online* Kick Avenue Terhadap Kepuasan Pengguna”.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai penyusunan Tugas Akhir ini, sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih dan memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya atas do'a, dukungan dan bantuan dari semua pihak yang terlibat dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Ir . Sofia W. Alisjahbana, M.Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
3. Bapak Tri Susanto, S.T., M.T selaku pembimbing penulis yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran untuk selalu membantu penulis dalam menyusun sampai menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Bapak Wijaya Adidarma, ST., M.M selaku dosen yang telah memberikan saran yang sangat baik serta banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Ayah Ahmad Dumiyati dan Ibu Sarti selaku kedua orang tua penulis, dan juga adik Rainita yang tidak hentinya selalu

memberikan doa, dukungan dan motivasi untuk selalu bersemangat menjalani kuliah agar dapat meraih gelar sarjana.

6. Wisnu, Faydil, Farrel, Kiki, Resti, Nova, Dita, Aca selaku teman terdekat selama masa kuliah yang selalu memberikan semangat serta motivasi selama kuliah yang penuh suka maupun duka.
7. Shiela selaku teman yang selalu membantu serta membimbing penulis dalam menyelesaikan segala kesulitan tugas-tugas kuliah serta memotivasi penulis untuk selalu semangat dalam belajar.
8. Seluruh teman-teman angkatan 2018 yang selalu memberikan semangat kepada penulis selama masa kuliah.
9. Gisna Prasetyo selaku teman terdekat penulis yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa.
10. Alm, Rafli Wahid selaku teman terdekat penulis yang selalu bertukar pikiran dalam segala kegiatan dan berbagi cerita suka maupun duka selama kuliah.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah disebutkan, karena atas bantuan mereka penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis berhadap agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi saya pribadi, para pembaca dan rekan-rekan Teknik Industri.

Bekasi, 17 Agustus 2022



Muhammad Raihan Maulana

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Raihan Maulana  
NIM : 1182003039  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul “Pengaruh User Interface Dan User Experience Aplikasi Belanja *Online* Kick Avenue Terhadap Kepuasan Pengguna” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Bekasi

Pada Tanggal: 17 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Muhammad Raihan Maulana

**Pengaruh *User Interface* Dan *User Experience* Aplikasi Belanja Online Kick Avenue Terhadap Kepuasan Pengguna**

Muhammad Raihan Maulana

---

**ABSTRAK**

Kick Avenue merupakan salah satu *marketplace* yang dapat diakses melalui *mobile apps* untuk mempermudah transaksi jual beli melalui *smartphone*. Namun, perusahaan Kick Avenue belum mengetahui seberapa pentingnya pengaruh dari *user interface* dan *user experience* hal ini dapat diketahui berdasarkan keluhan dari ulasan yang diberikan melalui *Apps Store* dan *Google Play Store*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *user interface* dan *user experience* terhadap kepuasan pengguna yang berdasarkan dari pengalaman pengguna aplikasi Kick Avenue. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah *followers Instagram @kickavenue*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling* yang ditentukan yaitu responden berusia lebih dari 17 tahun dan pernah membeli produk menggunakan Kick Avenue. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu PLS-SEM dengan *software SmartPLS3*. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor *user interface* dan *user experience* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *User Interface*, *User Experience*, Kepuasan Pengguna, *Kick Avenue*, PLS-SEM.



**Pengaruh *User Interface* Dan *User Experience* Aplikasi Belanja Online Kick Avenue Terhadap Kepuasan Pengguna**

Muhammad Raihan Maulana

---

***ABSTRACT***

*Kick Avenue is one of the marketplaces that can be accessed through a mobile app to facilitate buying and selling transactions via smartphones. However, how important the impact of the interface and user experience is, the Kick Avenue company does not yet know, which can be known from complaints through reviews provided on the App Store and Google Play Store. Therefore, this study aims to determine the degree of influence of user interface and user experience on user satisfaction based on Kick Avenue application user experience. The population used in this study was Instagram followers @kickavenue. The sample used was 100 respondents using purposive sampling which was determined by the method of respondents aged more than 17 years and had bought products using Kick Avenue. The data analysis technique used in this study was PLS-SEM with SmartPLS3 software. According to the results of this study, it is shown that user interface and user experience factors have a positive and significant impact on user satisfaction.*

**Kata Kunci:** *User Interface, User Experience, User Satisfaction, Kick Avenue, PLS-SEM.*

**DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Batasan Masalah .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1 E-Commerce .....	8
2.1.1 Definisi E-Commerce .....	8
2.1.2 Model E-Commerce .....	9
2.2 Marketplace .....	10
2.2.1 Definisi <i>Marketplace</i> .....	10
2.3 <i>User Interface</i> .....	10

2.3.1	Definisi <i>User Interface</i> .....	10
2.3.2	Dimensi <i>User Interface</i> .....	11
2.4	<i>User Experience</i> .....	12
2.4.1	Definisi <i>User Experience</i> .....	12
2.4.2	Dimensi <i>User Experience</i> .....	13
2.5	Kepuasan Pengguna .....	14
2.5.1	Definisi Kepuasan Pengguna .....	14
2.5.2	Dimensi Kepuasan Pengguna.....	14
2.6	Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	15
2.7	Hipotesis .....	16
2.7.1	Pengaruh <i>User Interface</i> Terhadap Kepuasan Pengguna.....	16
2.7.2	Pengaruh <i>User Experience</i> Terhadap Kepuasan Pengguna ...	17
2.8	Kerangka Konseptual.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>19</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	19
3.2	Populasi dan Sample .....	19
3.2.1	Populasi.....	19
3.2.2	Sample.....	19
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.3.1	Sumber Data.....	20
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.4	Definisi Variabel Operasional .....	22
3.5	Variabel Penelitian.....	23
3.5.1	Variabel Independen .....	24
3.5.2	Variabel Dependen.....	26
3.6	Metode Analisis Data.....	27

3.7	Diagram Alir Penelitian .....	31
3.8	Uraian Diagram Penelitian.....	32
3.8.1	Identifikasi Masalah .....	32
3.8.2	Studi Literatur .....	32
3.8.3	Rumusan Masalah, Tujuan, dan Batasan Masalah.....	32
3.8.4	Model Konseptual .....	32
3.8.5	Menentukan Populasi dan Sampel .....	33
3.8.6	Menyusun Kusioner .....	33
3.8.7	Menyebarkan Kusioner .....	33
3.8.8	Uji Kelayakan Kusioner.....	33
3.8.9	Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	34
3.8.10	Analisis Data .....	34
3.8.11	Kesimpulan dan Saran .....	34
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1	Gambaran Umum Aplikasi Kick Avenue .....	35
4.1.1	Tampilan <i>Homepage</i> .....	36
4.1.2	Tampilan Kategori .....	36
4.1.3	Tampilan Produk.....	37
4.1.4	Tampilan Bursa Harga .....	37
4.1.5	Tampilan Penawaran Harga Produk .....	38
4.1.6	Tampilan Menjual Produk .....	39
4.1.7	Tampilan Profil Pengguna .....	39
4.3	Hasil Pengumpulan Data .....	40
4.4	Karakteristik Demografi Responden.....	41
4.4.1	Demografis Responden .....	41
4.4.2	Psikografis Responden .....	45

4.5	Evaluasi <i>Outer Models</i> .....	49
4.5.1	Uji Validitas Konvergen .....	50
4.5.2	Uji Validitas Diskriminan .....	51
4.6	Uji Reliabilitas .....	53
4.7	Evaluasi <i>Inner Models</i> .....	53
4.7.1	Uji <i>Coefficient Determinan</i> ( $R^2$ ) .....	54
4.7.2	Uji <i>Predictive Relevance</i> .....	54
4.8	Uji <i>Path Coefficient</i> (Uji Hipotesis) .....	55
4.9	Pembahasan .....	56
4.9.1	Pengaruh <i>User Interface</i> Terhadap Kepuasan Pengguna.....	56
4.9.2	Pengaruh <i>User Experience</i> Terhadap Kepuasan Pengguna ...	56
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>63</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Produk/Jasa Paling Sering Dibeli .....	1
<b>Gambar 1. 2</b> Ulasan pada <i>Apps Store</i> dan <i>Google Play Store</i> .....	3
<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Konseptual .....	18
<b>Gambar 4. 1</b> Logo Kick Avenue .....	35
<b>Gambar 4. 2</b> Tampilan Homepage .....	36
<b>Gambar 4. 3</b> Tampilan Kategori Produk .....	36
<b>Gambar 4. 4</b> Tampilan Produk .....	37
<b>Gambar 4. 5</b> Tampilan Bursa Harga .....	37
<b>Gambar 4. 6</b> Tampilan Penawaran Harga Produk.....	38
<b>Gambar 4. 7</b> Tampilan Menjual Produk.....	39
<b>Gambar 4. 8</b> Tampilan Profile Pengguna .....	39
<b>Gambar 4. 9</b> Jenis Kelamin Responden .....	41
<b>Gambar 4. 10</b> Usia Responden.....	42
<b>Gambar 4. 11</b> Pekerjaan Responden .....	43
<b>Gambar 4. 12</b> Domisili (Provinsi) Responden .....	43
<b>Gambar 4. 13</b> Pendapatan Responden Dalam 1 Bulan .....	44
<b>Gambar 4. 14</b> Produk Yang Pernah Dibeli Responden.....	45
<b>Gambar 4. 15</b> Frekuensi Penggunaan Responden Dalam 1 Bulan.....	46
<b>Gambar 4. 16</b> Pengalaman Responden Menggunakan Kick Avenue .....	46
<b>Gambar 4. 17</b> Pertimbangan Responden Membeli Produk .....	47
<b>Gambar 4. 18</b> Keharusan Responden Membeli Produk Asli .....	47
<b>Gambar 4. 19</b> Tingkat Kepentingan Membeli Produk Asli .....	48
<b>Gambar 4. 20</b> Minat Responden Menggunakan Kick Avenue.....	49

**DAFTAR TABEL**

**Tabel 2. 1** Penelitian Terdahulu ..... 16

**Tabel 3. 1** Skor Skala Likert ..... 21

**Tabel 3. 2** Daftar Dimensi dan Indikator Variabel Operasonal ..... 23

**Tabel 3. 3** Daftar Pernyataan Variabel Independen ..... 26

**Tabel 3. 4** Daftar Pernyataan Variabel Dependen..... 27

**Tabel 3. 5** *Partial Least Square* ..... 28

**Tabel 3. 6** *Partial Least Square* ..... 29

**Tabel 3. 7** *Partial Least Square* ..... 30

**Tabel 4. 1** Hasil Uji Validitas Konvergen ..... 51

**Tabel 4. 2** Hasil Nilai *Cross Loadings* ..... 52

**Tabel 4. 3** Nilai Fornell-Larcker Criterion ..... 53

**Tabel 4. 4** Hasil Uji Reabilitas ..... 53

**Tabel 4. 5** Nilai R-Square ..... 54

**Tabel 4. 6** Hasil Nilai Q-Square ..... 55

**Tabel 4. 7** Hasil Uji Path Coefficient ..... 55

**DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1** : Kuesioner Penelitian ..... 63  
**Lampiran 2** : Tabulasi Data ..... 70  
**Lampiran 3** : Hasil Dari PLS-SEM SmartPLS3 ..... 73  
**Lampiran 4** : Hasil Blindfolding..... 76  
**Lampiran 5** : Hasil Bootsraping..... 77  
**Lampiran 6** : Tabel Nilai T-Tabel..... 78