

ANALISIS PENGARUH *USER INTERFACE* (UI) DAN *USER EXPERIENCE* (UX) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Bakti Tunas Husada)

SKRIPSI



FITRIANA RIZKY FAZRY

12016122017

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS TEKNOLOGI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
JULI 2026**

ANALISIS PENGARUH *USER INTERFACE* (UI) DAN *USER EXPERIENCE* (UX) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Bakti Tunas Husada)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis Digital



FITRIANA RIZKY FAZRY

12016122017

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS TEKNOLOGI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
JULI 2026**

ABSTRAK

Analisis Pengaruh *User Interface* (UI) Dan *User Experience* (UX) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Shopee Dengan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Bakti Tunas Husada)

FITRIANA RIZKY FAZRY

Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Teknologi dan Bisnis, Universitas Bakti Tunas Husada

Abstrak:

Kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-commerce* dipengaruhi oleh kemampuan aplikasi dalam menyediakan antarmuka yang mudah digunakan serta pengalaman penggunaan yang nyaman melalui *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *User Interface* dan *User Experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Shopee pada mahasiswa Universitas Bakti Tunas Husada. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 177 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics. Pengukuran kepuasan pengguna mengacu pada metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *User Interface* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *t* hitung sebesar 5,392 dan signifikansi 0,000. *User Experience* juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai *t* hitung sebesar 7,834 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, *User Interface* dan *User Experience* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *F* hitung sebesar 327,027 dan signifikansi 0,000. Nilai *R Square* sebesar 0,790 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 79% variasi kepuasan pengguna. *User Experience* memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan *User Interface*. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas UI dan UX dapat mendukung peningkatan kepuasan pengguna aplikasi Shopee.

Kata kunci: *user interface*, *user experience*, kepuasan pengguna, shopee

Abstract:

User satisfaction with e-commerce applications is influenced by the ability of the application to provide an easy-to-use interface and a comfortable user experience through User Interface (UI) and User Experience (UX). This study aims to analyze the effect of User Interface and User Experience on user satisfaction with the Shopee application among students of Universitas Bakti Tunas Husada. This study employed a quantitative approach involving 177 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using IBM SPSS Statistics. User satisfaction was measured using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method. The results show that User Interface has a positive and significant effect on user satisfaction, with a t-value of 5.392 and a significance value of 0.000. User Experience also has a positive and significant effect, with a t-value of 7.834 and a significance value of 0.000. Simultaneously, User Interface and User Experience significantly affect user satisfaction, with an F-value of 327.027 and a significance value of 0.000. The R Square value of 0.790 indicates that the two variables explain 79% of the variation in user satisfaction. User Experience has a more dominant effect than User Interface. These findings indicate that improving the quality of UI and UX can support increased user satisfaction with the Shopee application.

Keywords: *user interface*, *user experience*, *user satisfaction*, *shopee*.