

**EVALUASI UI (*USER INTERFACE*) DAN UX (*USER EXPERIENCE*)
UNTUK MENGANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA XYZZ**

TUGAS AKHIR

Oleh
YUSRAN BIN ACHO
NIM 2219018



**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL S-1
JANUARI 2026**

HALAMAN PENGESAHAN

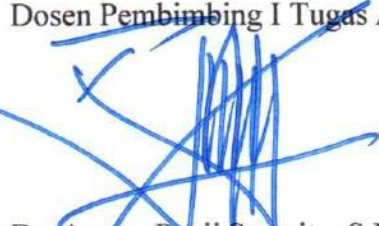
Tugas Akhir yang diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.) Strata-1 (S-1) Bisnis Digital S-1 Institut Teknologi Nasional Malang, yang disusun oleh

Nama : YUSRAN BIN ACHO
NIM : 2219018
Program Studi : Bisnis Digital S-1
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri

telah disetujui pada tanggal: 13 Februari 2026

Menyetujui

Dosen Pembimbing I Tugas Akhir



Dr. Agung Panji Sasmito, S.Pd., M.Pd
NIP.P. 1031500499

Dosen Pembimbing II Tugas Akhir



Deddy Rudhistiar, S.Kom., M.Cs
NIP.P.1032000578

Mengetahui,

Ketua Program Studi Bisnis Digital S-1,

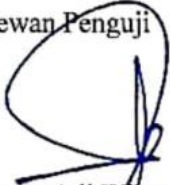


Dr. Agung Panji Sasmito, S.Pd., M.Pd.
NIP. P 1031500499

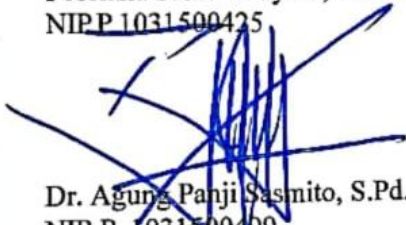
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir oleh Yusran Bin Acho ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 22 Januari 2026.

Dewan Penguji


Suryo Adi Wibowo, ST., MT.,
NIP.P 1031100438


Febriana Santi Wahyuni, S.Kom., M.Kom.
NIP.P 1031500425


Dr. Agung Panji Sasmito, S.Pd., M.Pd.
NIP.P. 1031500499


Deddy Rudhistiar, S.Kom., M.Cs
NIP.P.1032000578


Mengetahui,
Ketua Program Studi Bisnis Digital S-1,
Dr. Agung Panji Sasmito, S.Pd., M.Pd.
NIP. P 1031500499



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No.2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

NAMA : YUSRAN BIN ACHO
NIM : 2219018
PRODI : BISNIS DIGITAL S-1
JUDUL : EVALUASI UI (USER INTERFACE) DAN UX (USER
EXPERIENCE) UNTUK MENGANALISIS KEPUASAN
PENGGUNA PADA XYZZ

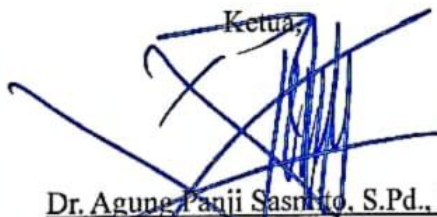
Diperhatikan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir jenjang program Strata Satu
(S-1)

pada hari : KAMIS

tanggal : 22 JANUARI 2026

dengan Nilai :

PANITIA UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua,

Dr. Agung Panji Sasmito, S.Pd., M.Pd.
NIP.P 1031500499

Sekretaris,

Reiny Ditta Myrtanti, S.T., M.T.
NIP.P 1032000577

ANGGOTA PENGUJI

Penguji I,

Suryo Adi Wibowo, ST., MT.
NIP.P 1031100438

Penguji II,

Febriana Santi Wahyuni, S.Kom., M.Kom.
NIP.P 1031500425

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusran Bin Acho
NIM : 2219018
Program Studi : Bisnis Digital S-1
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, Rabu 18 Februari 2026

Yang membuat pernyataan



Yusran Bin Acho
2219018

ABSTRAK

Acho, Yusran Bin. 2025. *Evaluasi UI (User Interface) dan UX (User Experience) untuk menganalisis Kepuasan Pengguna pada XYZZ*. Tugas Akhir, Program Studi Bisnis Digital S-1, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang. Pembimbing: (I) Dr. Agung Panji Sasmito, S.Pd., M.Pd., (II) Deddy Rudhistiar, S.Kom., M.Cs.

Kata kunci: *User Interface, User Experience, Kepuasan Pengguna*

Perkembangan layanan transportasi berbasis aplikasi membuat persaingan antar platform semakin ketat, sehingga kepuasan pengguna menjadi faktor penting bagi keberlangsungan layanan. Pada konteks aplikasi XYZZ, masih ditemukan ulasan pengguna terkait tampilan yang kurang intuitif dan navigasi yang dinilai kurang efisien, sehingga diperlukan evaluasi mendalam pada aspek *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX). Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas UI (X1) dan UX (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi XYZZ sekaligus menyusun rekomendasi perbaikan desain antarmuka.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pengguna XYZZ Generasi Z usia 17–30 tahun yang berdomisili di Malang Raya dan minimal pernah menggunakan XYZZ satu kali. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan rujukan penentuan jumlah sampel berdasarkan jumlah indikator variabel penelitian. Data dianalisis menggunakan uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, serta regresi linier berganda dengan bantuan SPSS untuk menguji pengaruh parsial dan simultan UI dan UX terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, dilakukan analisis deskriptif untuk menghitung nilai mean setiap indikator.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UI dan UX berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta UX merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna. Nilai *mean* pada indikator UI, UX, dan kepuasan pengguna berada pada kategori tinggi, sehingga data dinilai layak digunakan sebagai dasar perumusan rekomendasi desain antarmuka. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini menyusun rekomendasi perbaikan desain UI/UX menggunakan pendekatan *Design Thinking* (*empathize, define, ideate, prototype, dan test*) dan menghasilkan prototype tampilan yang lebih ringkas, konsisten, serta alur pemesanan yang lebih terstruktur. Pengujian *usability* terhadap prototype menggunakan *System Usability Scale* (SUS) pada 130 responden menghasilkan skor rata-rata 89,2115 yang berada pada kategori *acceptable* dan termasuk grade A, sehingga desain usulan layak dipertimbangkan sebagai acuan pengembangan antarmuka aplikasi XYZZ.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan YME yang telah memberikan berkah dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Maksud dan tujuan penulis menyusun Tugas Akhir adalah untuk melengkapi persyaratan yang harus diambil sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Sarjana Bisnis Digital.

Dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.Eng. I Komang Somawirata, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Bapak Dr. Agung Panji Sasmito, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital S-1 Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Bapak Dr. Agung Panji Sasmito, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing 1 Tugas Akhir.
4. Bapak Deddy Rudhistiar, S.Kom., M.Cs. selaku dosen pembimbing 2 Tugas Akhir.
5. Ibu Febriana Santi Wahyuni, S.Kom., M.Kom. selaku penguji Tugas Akhir.
6. Keluarga tercinta Ayah dan Ibu yang meski terpisah jarak, senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan kasih sayang yang luar biasa hingga karya ini selesai.
7. Balqis Bintang Paramita, S.Bns. yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan dalam proses penyusunan dan pelaksanaan Tugas Akhir.
8. Teman-teman di Program Studi Bisnis Digital ITN Malang sebagai penyemangat dalam menyusun Tugas Akhir.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis sadar bahwa masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran kepada pembaca yang mungkin sangat berguna untuk membangun kesempurnaan ini.

Penulis,

Yusran Bin Acho
NIM 2219018

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Definisi Operasional	6
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Variabel Penelitian.....	8
2.1.1 <i>User Interface</i>	8
2.1.2 <i>User Experience</i>	9
2.1.3 Kepuasan Pengguna.....	10
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Berpikir dan Rancangan Hipotesis	13
BAB III	15
METODE.....	15
3.1 Rancangan Penelitian.....	15
3.2 Populasi dan Sampel.....	16
3.2.1 Populasi	16
3.2.2 Sampel	16
3.3 Variabel Penelitian.....	17
3.4 Instrumen Penelitian.....	18
3.5 Pengumpulan Data	18

3.5.1	Data Primer	18
3.5.2	Data Sekunder.....	19
3.6	Analisis Data.....	19
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	19
3.6.2	Metode Analisis Kuantitatif.....	20
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	20
3.6.4	Uji Hipotesis	22
3.6.5	Analisis Regresi Linier Berganda	23
3.7	Rencana Penyajian Rekomendasi.....	24
3.8	Diagram Alir Penelitian.....	26
3.9	Diagram Alir Design UI/UX	27
BAB IV		28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		28
4.1	Gambaran Umum.....	28
4.2	Paparan Hasil dari Pengumpulan Data	29
4.2.1	Hasil Tanggapan Responden Variabel <i>User Interface</i>	30
4.2.2	Hasil Tanggapan Responden Variabel <i>User Experience</i>	31
4.2.3	Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pengguna.....	32
4.3	Hasil Analisis Data.....	32
4.3.1	Uji Instrumen.....	32
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	35
4.3.3	Koefisien Determinasi	40
4.3.4	Pengujian Hipotesis	41
4.3.5	Analisis Regresi Linier Berganda	43
4.4	Pembahasan.....	44
4.4.1	Pengaruh <i>User Interface</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	44
4.4.2	Pengaruh <i>User Experience</i> terhadap Kepuasan Pengguna	45
4.4.3	Pengaruh <i>User Interface</i> dan <i>User Experience</i> secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna	46
4.4.4	Variabel Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	47
4.4.5	Implikasi Hasil Penelitian.....	47
4.5	Rekomendasi Penyajian Design	48
4.5.1	Empathize	49
4.5.2	Define	49
4.5.3	Ideate	51

4.5.4 Prototype.....	56
4.5.5 Test.....	67
BAB V	78
PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	85
RIWAYAT HIDUP	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Layanan Transportasi <i>Online</i>	1
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	26
Gambar 3. 2 Diagram Alir Design UI/UX.....	27
Gambar 4. 1 Hasil Uji Grafik Normalitas	36
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
Gambar 4. 3 Pemetaan Challenge Matrix	50
Gambar 4. 4 Solusi.....	51
Gambar 4. 5 Pemetaan Prioritas menggunakan Solution Matrix.....	52
Gambar 4. 6 Wireframe Prioritas Utama	53
Gambar 4. 7 Wireframe Prioritas Menengah 1	54
Gambar 4. 8 Wireframe Prioritas Menengah 2	55
Gambar 4. 9 Wireframe Pendukung.....	56
Gambar 4. 10 Tampilan Splashscreen dan Beranda.....	57
Gambar 4. 11 Tampilan Aktivitas (Riwayat/Order).....	58
Gambar 4. 12 Tampilan Chat	59
Gambar 4. 13 Tampilan Favorit	60
Gambar 4. 14 Tampilan Profil.....	61
Gambar 4. 15 Tampilan Login dan Verifikasi OTP	62
Gambar 4. 16 Booking Flow.....	63
Gambar 4. 17 Status pesanan dan Konfirmasi pembayaran	64
Gambar 4. 18 Tampilan detail Aktivitas	65
Gambar 4. 19 Tampilan bantuan	66
Gambar 4. 20 Tampilan edit profil.....	67
Gambar 4. 21 <i>SUS Percentile Rank</i>	68
Gambar 4. 22 Hasil Skor SUS	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian	17
Tabel 3. 2 Penilaian Skala Likert	18
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R	22
Tabel 3. 4 Operasional Rekomendasi Design	25
Tabel 4. 1 Hasil Interpretasi Penilaian Responden.....	30
Tabel 4. 2 Hasil Responden UI	30
Tabel 4. 3 Hasil Responden UX.....	31
Tabel 4. 4 Hasil Responden Kepuasan Pengguna	32
Tabel 4. 5 Uji Validitas Interface	33
Tabel 4. 6 Uji Validitas <i>User Experience</i>	34
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kepuasan Pengguna	34
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas	35
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	35
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas	37
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	39
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linieritas <i>User Interface</i> dengan Kepuasan Pengguna.....	39
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linieritas <i>User Experience</i> dengan Kepuasan Pengguna.....	40
Tabel 4. 14 Hasil Koefisien Determinasi	40
Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan.....	41
Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial	42
Tabel 4. 17 Hasil Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4. 18 Ringkasan Keluhan Pengguna pada Tahap Empathize	49
Tabel 4. 19 User Journey Map	49
Tabel 4. 20 Rumusan Masalah dari Empathize.....	50
Tabel 4. 21 <i>SUS Score Percentile Rank</i>	68
Tabel 4. 22 Perhitungan SUS sebelum desain prototype	70
Tabel 4. 23 Perhitungan SUS hasil desain prototype	73