

PENGARUH *USER INTERFACE*, *USER EXPERIENCE*, *PERCEIVED PRICE* TERHADAP *PURCHASE DECISION* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA MOLA TV

BINSARTUA PANDAPOTAN SIREGAR

1707621074



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***THE INFLUENCE OF USER INTERFACE, USER EXPERIENCE,
PERCEIVED PRICE ON PURCHASE DECISION AND CUSTOMER
SATISFACTION ON MOLA TV***

BINSARTUA PANDAPOTAN SIREGAR

1707621074



***This Thesis was Prepared to Fulfill one of the Requirements to Obtaining a
Bachelor of Education Degree at the Faculty of Economics State University of
Jakarta***

BUSINESS EDUCATION STUDIES PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2025

ABSTRAK

Binsartua Pandapotan Siregar, Pengaruh *User Interface*, *User Experience*, *Perceived Price* Terhadap *Purchase Decision* Dan *Customer Satisfaction* Pada Mola TV, Universitas Negeri Jakarta, 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *User Interface* (UI), *User Experience* (UX), dan *Perceived Price* terhadap *Purchase Decision* serta *Customer Satisfaction* pada pengguna aplikasi Mola TV. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna Mola TV. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari pengguna Mola TV yang memenuhi kriteria yang ditetapkan, dengan teknik pengambilan sampel non-probabilitas menggunakan metode purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS), yang terdiri dari pengujian *outer model* dan *inner model*. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Perceived Price*, *User Interface*, dan *User Experience* secara signifikan dan positif memengaruhi *Purchase Decision* maupun *Customer Satisfaction*. Temuan ini menyarankan bahwa desain antarmuka yang intuitif, pengalaman pengguna yang menyenangkan, serta persepsi harga yang sebanding dengan manfaat layanan, memainkan peran penting dalam meningkatkan keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam memahami perilaku konsumen di platform digital serta memberikan masukan praktis bagi Mola TV dalam meningkatkan kualitas layanan di tengah persaingan layanan OTT yang ketat.

Kata kunci: *User Interface*, *User Experience*, *Perceived Price*, *Purchase Decision*, *Customer Satisfaction*, Mola TV

ABSTRACT

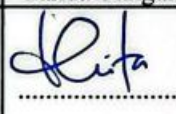
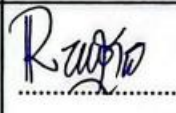
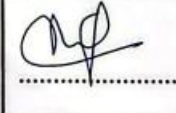
Binsartua Pandapotan Siregar, *The Effect of User Interface, User Experience, Perceived Price on Purchase Decision and Customer Satisfaction at Mola TV, State University of Jakarta, 2025.*

This study aims to analyze the effect of User Interface (UI), User Experience (UX), and Perceived Price on Purchase Decision and Customer Satisfaction for Mola TV application users. This research uses a quantitative method with a survey approach, where data is collected through distributing questionnaires to Mola TV users. The sample in this study consisted of Mola TV users who met the specified criteria, with non-probability sampling techniques using purposive sampling method. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS), which consists of testing the outer model and inner model. The results of the analysis show that the Perceived Price, User Interface, and User Experience variables significantly and positively influence Purchase Decision and Customer Satisfaction. The findings suggest that intuitive interface design, pleasant user experience, as well as perceived price proportional to service benefits, play an important role in improving purchase decisions and customer satisfaction. This research makes a theoretical contribution in understanding consumer behavior on digital platforms as well as providing practical input for Mola TV in improving its customer experience.

Keyword: *User Interface, User Experience, Perceived Price, Purchase Decision, Customer Satisfaction, Mola TV*

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dita Puruwita, M.Si., Ph.D. NIP. 198209082010122004 (Ketua Sidang)		21 Juli 2025
2	Rizka Zakiah, M.Pd. NIP. 199401182023212040 (Penguji 1)		22 Juli 2025
3	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP. 199504122023212041 (Penguji 2)		23 Juli 2025
4	Dr. Osly Usman, M.Bus. NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 1)		23 Juli 2025
5	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd. NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)		22 Juli 2025
Nama : Binsartua Pandapotan Siregar No. Registrasi : 1707621074 Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 07 Juli 2025			

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 4 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Binsartua Pandapotan Siregar

NIM. 1707621074

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-489422
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Binsartua Pandapotan Siregar
NIM : 1707621074
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis / S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : binsartpsiregar@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh user interface, user experience, perceived price terhadap purchase decision dan customer satisfaction pada Mola TV

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Juni 2025
Penulis

(Binsartua Pandapotan Siregar)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur praktikan panjatkan kepada hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunianya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir atau skripsi yang berjudul “**Pengaruh User Interface, User Experience, Perceived Price terhadap Purchase Decision dan Customer Satisfaction pada Mola TV**”. Naskah skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan jenjang Sarjana pada Program Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. Selama penyusunan skripsi ini, tentunya banyak sekali hambatan dan tantangan yang dialami oleh penulis, namun terdapat pihak-pihak yang memberi dukungan, keyakinan, semangat, saran, dan bimbingan pada penulis sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan amanah ini dengan sebaik-baiknya. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih, kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, Juruselamat hidup saya, yang telah menyertai setiap langkah dalam proses penyusunan skripsi ini. Tanpa kasih karunia, kekuatan, dan damai sejahtera dari-Mu, saya tidak akan mampu melewati segala tantangan, kelelahan, maupun keraguan yang hadir selama perjalanan ini.
2. Bapa dan Mama tercinta, Bapak Baduer Siregar dan Ibu Nibar Gultom. Terima kasih atas kesabaran dalam membimbing saya, atas kerja keras yang kalian lakukan demi masa depan saya, dan atas dukungan yang selalu tulus tanpa pamrih. Kalian adalah anugerah terbesar dalam hidup saya, dan saya bersyukur karena Tuhan telah memberi saya orang tua sebaik kalian.
3. Kakak dan kedua adik tercinta, kaka Pittauli Christin Elfrida Siregar, adik Maruli Tua Siregar, adik Afriando Tumpal Pandapotan Siregar. Kehadiran kalian adalah bagian penting dalam hidup dan perjalanan saya. Terima kasih karena kalian selalu memberiku tawa, keceriaan, dan motivasi untuk terus melangkah maju. Walaupun sederhana, kebersamaan kita selalu menjadi pengingat bahwa saya tidak sendiri dalam perjalanan ini.

4. Para Dosen dan pendidik di Universitas Negeri Jakarta, yang telah membekali penulis dengan ilmu dan wawasan yang berharga. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Osly Usman, M.Bus., Ibu Nadya Fadillah Fidyhallah, S.Pd., M.Pd., Ibu Rizka Zakiah, M.Pd., Ibu Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han., dan Ibu Dita Puruwita, M.Si., Ph.D., selaku dosen pembimbing dan penguji, atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang sangat berarti dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Kepada semua sahabat yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup dan proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian sungguh berarti, tidak hanya sebagai teman berbagi tawa dan cerita, tetapi juga sebagai sumber semangat di saat-saat sulit. Terima kasih atas dukungan, bantuan, motivasi, serta kebersamaan yang tulus. Baik dalam bentuk diskusi ringan, doa, hingga dorongan untuk tidak menyerah.
6. Terima kasih kepada diri saya sendiri, yang telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah meski sering merasa lelah, ragu, dan ingin berhenti. Terima kasih karena tetap memilih untuk melangkah, meski jalan sering terasa berat dan penuh tantangan. Terima kasih atas keberanian untuk mencoba, untuk gagal, dan untuk bangkit kembali. Saya bangga karena telah memberikan yang terbaik. Mungkin tidak sempurna, tapi saya tahu segala usaha dan kerja keras ini nyata.

Penulis menyadari adanya keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan. Semoga skripsi ini bermanfaat, baik bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 4 Agustus 2025

Intelligentia - Dignitas

Binsartua Pandapotan Siregar

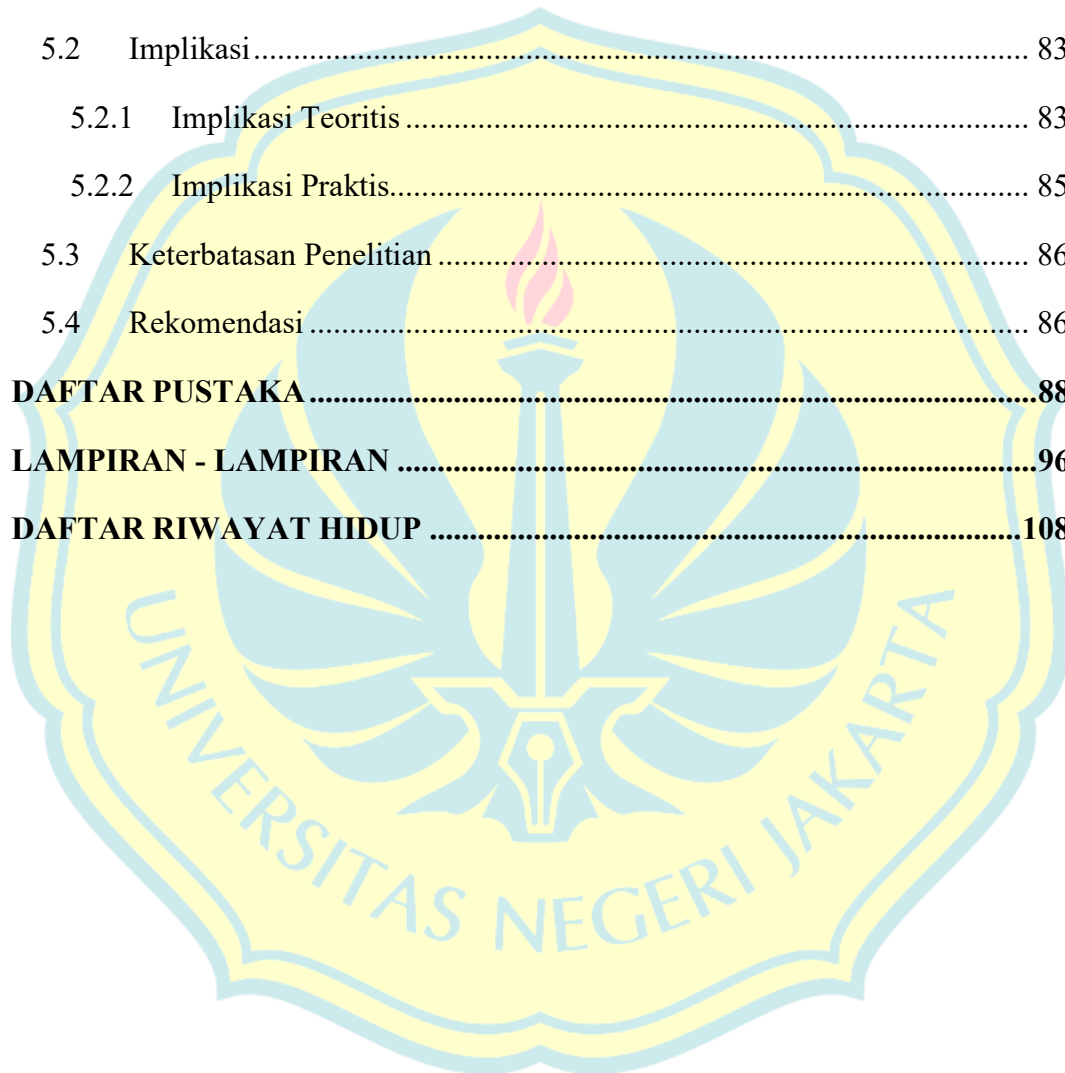
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	17
2.1 Teori Pendukung	17
2.1.1 <i>User Interface</i>	17
2.1.2 <i>User Experience</i>	19
2.1.3 <i>Perceived Price</i>	22
2.1.4 <i>Purchase Decision</i>	24
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	35

2.2.1	Pengaruh <i>User Interface</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	35
2.2.2	Pengaruh <i>User Experience</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	36
2.2.3	Pengaruh <i>perceived Price</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	36
2.2.4	Pengaruh <i>User Interface</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	37
2.2.5	Pengaruh <i>User Experience</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	37
2.2.6	Pengaruh <i>perceived Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	38
2.3	Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	40
3.1.1	Waktu Penelitian	40
3.1.2	Tempat Penelitian.....	40
3.2	Desain Penelitian	41
3.3	Populasi dan Sampel.....	41
3.3.1	Populasi	41
3.3.2	Sampel.....	42
3.4	Pengembangan Instrumen	43
3.4.1	<i>User Interface</i>	43
3.4.2	<i>User Experience</i>	44
3.4.3	<i>Perceived Price</i>	45
3.4.4	<i>Purchase Decision</i>	46
3.4.5	<i>Customer Satisfaction</i>	47
3.5	Teknik Pengumpulan Data	49
3.6	Teknik Analisis Data	49
3.6.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	50
3.6.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	52

3.6.3	Pengujian Hipotesis.....	52
3.7	Uji Instrumen <i>Pre-Test</i> dengan 30 Responden.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Analisis Deskriptif Data	55
4.1.1	Profil Responden.....	55
4.1.2	Profil Data	60
4.2	Analisis Model Struktural (<i>Outer Model</i>)	65
4.2.1	Uji Validitas	65
4.2.2	Uji Reliabilitas	70
4.3	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	71
4.3.1	R-Square	71
4.3.2	F-Square	72
4.4	Uji Hipotesis.....	73
4.4.1	Analisis <i>Direct Effect: Path Coefficient</i>	73
4.5	Pembahasan	75
4.5.1	<i>User Interface</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>Purchase Decision</i>	75
4.5.2	<i>User Experience</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>Purchase Decision</i>	76
4.5.3	<i>Perceived Price</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>Purchase Decision</i>	77
4.5.4	<i>User Interface</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	78
4.5.5	<i>User Experience</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	79

4.5.6	<i>Perceived Price</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	80
BAB V PENUTUP		82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Implikasi.....	83
5.2.1	Implikasi Teoritis	83
5.2.2	Implikasi Praktis.....	85
5.3	Keterbatasan Penelitian	86
5.4	Rekomendasi	86
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN - LAMPIRAN		96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		108



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 12 Aplikasi Video Streaming Favorit Masyarakat Indonesia (2022) .	2
Gambar 1. 2 Frekuensi Masyarakat Indonesia Menggunakan Layanan OTT (2024)	
.....	4
Gambar 1. 3 Logo Mola TV (2025)	5
Gambar 1. 4 Tampilan Menu Mola TV (2025)	7
Gambar 1. 5 Harga Paket Langganan Mola TV (2025)	8
Gambar 2. 1 Hipotesis Penelitian (2024)	39
Gambar 3 1 Graphict Output Pre-Test	53
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin	55
Gambar 4. 2 Diagram Usia.....	56
Gambar 4. 3 Diagram Domisili.....	57
Gambar 4. 4 Diagram Pekerjaan	58
Gambar 4. 5 Diagram Penghasilan.....	59
Gambar 4. 6 Diagram Pengguna Mola TV	60
Gambar 4. 7 Model Penelitian	65

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Pengguna Mola TV di Google Play	11
Tabel 2 1 Tabel Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3 1 Instrumen <i>User Interface</i>	44
Tabel 3 2 Instrumen <i>User Experience</i>	45
Tabel 3 3 Instrumen <i>Perceived Price</i>	46
Tabel 3 4 Instrumen <i>Purchase Decision</i>	47
Tabel 3 5 Instrumen <i>Customer Satisfaction</i>	48
Tabel 3 6 Tabel Skala Likert	49
Tabel 3. 7 Hasil Pre-Test 30 Sample	54
Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Domisili	57
Tabel 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4. 5 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan	59
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Pengguna Mola TV.....	59
Tabel 4. 7 <i>Data User Interface</i>	61
Tabel 4. 8 <i>Data User Experience</i>	61
Tabel 4. 9 <i>Data Perceived Price</i>	62
Tabel 4. 10 <i>Data Purchase Decission</i>	63
Tabel 4. 11 <i>Data Customer Satisfaction</i>	64
Tabel 4. 12 Analisis <i>Convergent Validity</i>	66
Tabel 4. 13 Analisis <i>Discriminant Validity</i>	67
Tabel 4. 14 Analisis AVE.....	68
Tabel 4. 15 Analisis VIF.....	69
Tabel 4. 16 Analisis <i>Composite Reability</i>	70
Tabel 4. 17 Analisis <i>Cronbach's Alpha</i>	71
Tabel 4. 18 Analisis <i>R-Square</i>	71
Tabel 4. 19 Analisis <i>F-Square</i>	72
Tabel 4. 20 Analisis <i>Direct Effect</i>	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian Akhir	97
Lampiran 2 Tabulasi Data	100
Lampiran 3 210 Responden Utama.....	101
Lampiran 4 Turnitin	107



Intelligentia - Dignitas