

**PENGARUH *USER INTERFACE* (UI) DAN *USER EXPERIENCE* (UX)
TERHADAP *PURCHASE DECISION* PADA APLIKASI TRAVELOKA
MELALUI *PERCEIVED USEFULNESS***

DANIA SAFITRI

1705621064



Intelligentia - Dignitas

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

***THE INFLUENCE OF USER INTERFACE (UI) AND USER
EXPERIENCE (UX) TOWARDS PURCHASE DECISION ON THE
TRAVELOKA APPLICATION THROUGH PERCEIVED USEFULNESS***

DANIA SAFITRI

1705621064



Intelligentia - Dignitas

*This thesis is prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor's
Degree in Management at the Faculty of Economics and Business, State
University of Jakarta.*

**MANAGEMENT UNDERGRADUATE STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

2025

ABSTRAK

Dania Safitri, Pengaruh User Interface (UI) dan User Experience (UX) terhadap Purchase Decision pada Aplikasi Traveloka melalui Perceived Usefulness. Skripsi, Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2025. Tim Pembimbing: Prof. Dr. Gatot Nazir Ahmad, M.Si & Meta Bara Berutu, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) terhadap *Purchase Decision* pada Aplikasi Traveloka melalui *Perceived Usefulness*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SEM-PLS. Menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, sehingga diperoleh 257 responden yang memenuhi kriteria. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert enam tingkat dengan menganalisis 32 indikator. Hasilnya, UI dan UX berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Selain itu, UI berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Purchase Decision*, sementara UX tidak berpengaruh signifikan terhadap *Purchase Decision*. *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Purchase Decision*, serta mampu memediasi secara signifikan hubungan antara UI terhadap *Purchase Decision* dan UX terhadap *Purchase Decision*. Temuan ini menegaskan pentingnya *Perceived Usefulness* dalam menjembatani UI dan UX terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis pada literatur terkait UI dan UX dalam konteks aplikasi digital.

Kata Kunci: *User Interface, User Experience, Purchase Decision, Perceived Usefulness, Online Travel Agent.*

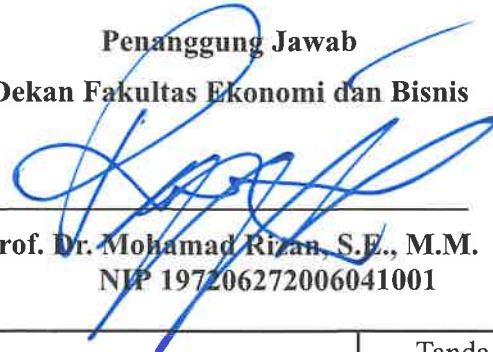
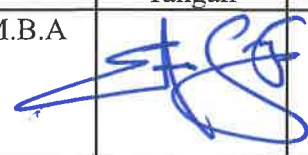
ABSTRACT

Dania Safitri, The Influence of User Interface (UI) and User Experience (UX) on Purchase Decision in the Traveloka Application through Perceived Usefulness. Thesis, Jakarta, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta, 2025. Supervisory Team: Prof. Dr. Gatot Nazir Ahmad, M.Si & Meta Bara Berutu, S.E., M.M.

This study aims to examine the influence of User Interface (UI) and User Experience (UX) on Purchase Decision in the Traveloka application through Perceived Usefulness. The study employs a quantitative approach using the SEM-PLS method. A non-probability sampling technique with purposive sampling was used, resulting in 257 respondents who met the specified criteria. Data were collected through an online questionnaire using Google Form. A six-point Likert scale was used to measure 32 indicators. The results show that UI and UX have a positive and significant influence on Perceived Usefulness. In addition, UI has a positive and significant influence on Purchase Decision, while UX does not have a significant effect on Purchase Decision. Perceived Usefulness has a positive and significant influence on Purchase Decision and significantly mediates the relationship between UI and Purchase Decision as well as UX and Purchase Decision. These findings emphasize the importance of Perceived Usefulness in bridging UI and UX to influence consumer purchase decisions. This research provides theoretical contributions to the literature on UI and UX in the context of digital applications.

Keywords: User Interface, User Experience, Purchase Decision, Perceived Usefulness, Online Travel Agent.

Lembar Pengesahan Skripsi

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	Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A NIP 197201252002121002 (Ketua)		24/01/2026
2	Dr. Osly Usman, M.Bus Mgt., M.Bus Syst., CRP., CMDP. NIP 197401152008011008 (Penguji 1)		29 Januari 2026
3	Dr. Andrian Haro, S.Si, MM NIP 198509242014041002 (Penguji 2)		29 Januari 2026
4	Prof. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si. NIP 197205062006041002 (Pembimbing 1)		30 Januari 2026
5	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP 199409222022032012 (Pembimbing 2)		29 Januari 2026
Nama : Dania Safitri No. Registrasi : 1705621064 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 23 Januari 2026			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah 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 dikemudian 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, 25 Januari 2026

Yang Membuat Pernyataan



Dania Safitri

NIM 1705621064



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

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
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 : Dania Safitri
NIM : 1705621064
Fakultas/Prodi : SI Manajemen FEB
Alamat email : daniaSafitri2209@gmail.com

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

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

yang berjudul :

Pengaruh User Interface (UI) dan User Experience (UX) terhadap
Purchase Decision pada Aplikasi Traveloka Melalui
Perceived Usefulness

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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, 29 Januari 2026

Penulis

(Dania Safitri)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya yang terus mengalir, sehingga saya dapat merampungkan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Shalawat dan salam juga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW keluarganya dan para sahabatnya. Dengan mengucapkan syukur alhamdulillahirobbil alamin, saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "*Pengaruh User Interface (UI) dan User Experience (UX) terhadap Purchase Decision pada Aplikasi Traveloka melalui Perceived Usefulness*".

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari tantangan dan kendala. Namun, berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak saya dapat terus berprogres dan menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkahan dan kesehatan. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Achmad Budiman dan Ibu Maimun, atas doa, dukungan moral, materi, serta kasih sayang yang tiada henti dan tak terhingga selama ini, yang menjadi pilar kekuatan bagi penulis. Terima kasih banyak Ayah dan Mamah. Semoga Allah SWT meridhoi langkah penulis dalam membahagiakan mereka.
2. Bapak Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Prof. Dr. Gatot Nazir Ahmad, M.Si. selaku dosen pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.

4. Ibu Meta Bara Berutu, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya para dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan motivasi yang bermanfaat, serta seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dalam proses administrasi dan teknis dari awal perkuliahan hingga selesai.
6. Seluruh keluarga tersayang, khususnya Malik Fajar, Wildani Aulia, Ervan Ruslan, Nazhifa Azzahra, dan Alkayyis Yazeed atas segala dukungan, doa, semangat, kebersamaan, dan kebahagiaan yang senantiasa diberikan.
7. Ega Cahyani, Salsabila Hakman, Tazkia Havianida, Diva Aprilian, Juliana Balqis, Nisa Mawarni, Gita Safitri, serta kepada seluruh teman dekat dan kerabat lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, atas doa dan semangat yang selalu ditularkan, serta kesediaan menjadi tempat berkeluh-kesah dan berbagi suka duka selama ini.
8. Seluruh teman-teman Manajemen 2021 terkhusus untuk teman-teman Manajemen A 2021 atas solidaritas dan semangatnya selama peneliti menjalani kuliah.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Untuk itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan peneliti lain yang akan melanjutkan penelitian serupa.

Jakarta, Agustus 2025

Dania Safitri
NIM. 1705621064

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II	
KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 <i>Purchase Decision</i>	15
2.1.2 <i>User Interface (UI)</i>	19
2.1.3 <i>User Experience (UX)</i>	24
2.1.4 <i>Perceived Usefulness</i>	28
2.1.5 <i>Online Travel Agent Traveloka</i>	31
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	33
2.2.1 Kerangka Teori.....	33
2.2.2 Pengembangan Hipotesis.....	34
BAB III	
METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	51
3.2 Desain Penelitian.....	51
3.3 Populasi dan Sampel.....	53
3.3.1 Populasi.....	53
3.3.2 Sampel.....	49
3.4 Pengembangan Instrumen.....	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.6 Teknik Analisis Data.....	60
3.6.1 Analisis dan Uji Deskriptif.....	61
3.6.2 Uji Validitas.....	62
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	63
3.6.4 Uji Kesesuaian Model.....	64
3.6.5 Uji Hipotesis.....	65

BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Deskripsi Data.....	66
4.1.1 Profil Responden.....	66
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	70
4.2 Hasil Pengujian.....	81
4.2.1 Uji validitas.....	81
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	84
4.2.3 Uji Kesesuaian Model.....	87
4.3 Pembahasan.....	96
BAB V	
PENUTUP.....	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Implikasi.....	107
5.2.1 Implikasi Teoretis.....	107
5.2.2 Implikasi Praktis.....	107
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	108
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	129



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Dominasi Tampilan Promo dan Kepadatan Tata Letak pada Halaman Pemesanan Hotel.....	2
Gambar 1.2 Kekurangan Aplikasi Traveloka dalam <i>web</i> Ambisius Wiki.....	3
Gambar 1.3 <i>Review</i> Traveloka terkait Tampilan Beranda.....	4
Gambar 1.4 <i>Review</i> Traveloka terkait Tampilan Tidak Sesuai.....	5
Gambar 1.5 Perbandingan Tampilan Beranda Traveloka dalam Kondisi Normal dengan Kondisi Aplikasi Memuat (<i>Loading</i>).....	6
Gambar 1.6 Ulasan Kritis Pengguna Traveloka Tahun 2024	7
Gambar 2.1 Perbedaan UI dengan UX.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Teori Penelitian.....	33



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kesimpulan Ulasan.....	7
Tabel 2.1	Hasil Penelitian yang Relevan	45
Tabel 3.1	Perhitungan Jumlah Sampel Penelitian	54
Tabel 3.2	Pengembangan Instrumen <i>User Interface</i>	54
Tabel 3.3	Pengembangan Instrumen <i>User Experience</i>	54
Tabel 3.4	Pengembangan Instrumen <i>Perceived Usefulness</i>	56
Tabel 3.5	Pengembangan Instrumen <i>Purchase Decision</i>	57
Tabel 3.6	Skala <i>Likert</i>	59
Tabel 3.7	Interpretasi Nilai Korelasi (r)	62
Tabel 3.8	Interpretasi Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	63
Tabel 4.1	Profil Responden.....	67
Tabel 4.2	Hasil Distribusi Frekuensi Variabel <i>User Interface</i> (UI).....	71
Tabel 4.3	Hasil Distribusi Frekuensi Variabel <i>User Experience</i> (UX).....	73
Tabel 4.4	Hasil Distribusi Frekuensi Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (PU)	76
Tabel 4.5	Hasil Distribusi Frekuensi Variabel <i>Purchase Decision</i> (PD).....	79
Tabel 4.6	Kesimpulan <i>Correlations of UI</i>	82
Tabel 4.7	Kesimpulan <i>Correlations of UX</i>	82
Tabel 4.8	Kesimpulan <i>Correlations of PU</i>	83
Tabel 4.9	Kesimpulan <i>Correlations of PD</i>	83
Tabel 4.10	Hasil <i>Reliability Statistics</i>	84
Tabel 4.11	Hasil <i>Outer Loadings</i>	85
Tabel 4.12	Hasil <i>Cross Loadings</i>	87
Tabel 4.13	Hasil <i>Construct Reliability</i>	89
Tabel 4.14	Hasil <i>R-square</i>	90
Tabel 4.15	Hasil <i>F-square</i>	91
Tabel 4.16	Hasil Kategori Nilai <i>F-square</i>	91
Tabel 4.17	Hasil Hasil GOF (AVE dan <i>R-square</i>).....	92
Tabel 4.18	Hasil <i>Path coefficients</i> dan <i>Specific Indirect Effect</i>	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	123
Lampiran 2. Tabulasi Hasil Kuesioner.....	129
Lampiran 3. Output SPSS.....	131
Lampiran 4. Output SEM PLS.....	135

