

PENGARUH *USER INTERFACE DESIGN*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *USER SATISFACTION* PENGGUNA TIKTOK SHOP



Disusun oleh:
Abdurrasyid Akbar (1710622112)

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis Digital Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

**S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

**THE IMPACT OF USER INTERFACE DESIGN, PERCEIVED
EASE OF USE, AND E-SERVICE QUALITY ON USER
SATISFACTION OF TIKTOK SHOP**



Intelligentia - Dignitas

Written by:

Abdurrasyid Akbar (1710622112)

**This thesis is submitted as a partial fulfillment of the requirements for the
degree of Bachelor of Digital Business in the Faculty of Economics and
Business, Universitas Negeri Jakarta.**

**DIGITAL BUSINESS STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

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. Ryna Parlyna, M.B.A. NIP. 197701112008122003 (Ketua Sidang)		07/08/2026
2	Mcta Bara Berutu, S.E., M.M NIP. 199409222022032012 (Penguji 1)		07/08/2026
3	Fauzan Fadlullah, S.Ak., M.Kom NIP. 199705232024061001 (Penguji 2)		07/08/2026
4	Diena Noviarini, S.E., M.Si. NIP. 197511152008122002 (Pembimbing 1)		07/08/2026
5	Fildzah Shabrina, S.Pd., M.Kom NIP. 199409272024062001 (Pembimbing 2)		12/08/2026

Nama : Abdurrasyid Akbar
No. Registrasi : 1710622112
Program Studi : S1 Bisnis Digital
Tanggal Lulus : 17 Juli 2026

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh *User Interface Design*, *Perceived Ease of Use*, dan *E-Service Quality* terhadap *User Satisfaction* Pengguna Tiktok Shop” merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali apabila secara tertulis dicantumkan sebagai acuan ilmiah dengan menyebutkan nama penulis dan tercantum dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran keaslian karya atau ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, 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, 17 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Abdurrasyid Akbar

1710622112



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 : Abdurrasyid Akbar
NIM : 1710622112
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Bisnis Digital
Alamat email : abdurasyidakbar1@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 Design, Perceived Ease of Use, dan E-Service Quality terhadap User Satisfaction Pengguna Tiktok Shop

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, 17 Juli 2026
Penulis

(Abdurrasyid Akbar)

ABSTRAK

Abdurasyid Akbar. Pengaruh *User Interface Design*, *Perceived Ease of Use*, dan *E-Service Quality* terhadap *User Satisfaction* Pengguna TikTok Shop. Skripsi, Jakarta. Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

Pesatnya pertumbuhan *social commerce* di Indonesia menjadikan TikTok Shop sebagai salah satu platform belanja digital yang dominan. Namun, efektivitas platform ini dalam mempertahankan kepuasan pengguna masih menjadi tantangan di tengah berbagai keluhan terkait kerumitan navigasi dan responsivitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *User Interface Design*, *Perceived Ease of Use*, dan *E-Service Quality* terhadap *User Satisfaction* pada pengguna TikTok Shop di Indonesia dengan mengacu pada kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner terhadap responden Gen Z berusia 12-27 tahun yang berdomisili di DKI Jakarta dan memiliki pengalaman berbelanja di TikTok Shop. Data dianalisis menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *User Interface Design* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan secara positif terhadap *User Satisfaction*. Sebaliknya, *E-Service Quality* ditemukan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Temuan ini mengimplikasikan bahwa kepuasan pengguna TikTok Shop lebih didominasi oleh pengalaman visual dan kemudahan operasional dibandingkan dengan aspek layanan elektronik lainnya. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam memperluas penerapan TAM pada konteks *social commerce* serta memberikan masukan praktis bagi pengembang platform dalam memprioritaskan optimalisasi desain antarmuka dan kemudahan penggunaan aplikasi.

Kata Kunci: *User Interface Design*, *Perceived Ease of Use*, *E-Service Quality*, *User Satisfaction*, TikTok Shop.

ABSTRACT

Abdurasyid Akbar. *The Impact of User Interface Design, Perceived Ease of Use, and E-Service Quality on User Satisfaction of Tiktok Shop. Digital Business Study Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University, 2026.*

The rapid growth of social commerce in Indonesia has established TikTok Shop as a dominant digital shopping platform. However, the platform's effectiveness in maintaining user satisfaction remains a challenge amidst various complaints regarding navigation complexity and service responsiveness. This study aims to analyze the influence of User Interface Design, Perceived Ease of Use, and E-Service Quality on User Satisfaction among TikTok Shop users in Indonesia, based on the Technology Acceptance Model (TAM) framework. This research employs a quantitative approach using a survey method with questionnaires distributed to Gen Z respondents aged 12–27, residing in Jakarta, who have experience shopping on TikTok Shop. Data were analyzed using the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) technique. The results indicate that both User Interface Design and Perceived Ease of Use have a significant positive influence on User Satisfaction. Conversely, E-Service Quality was found to have no significant impact on User Satisfaction. These findings imply that user satisfaction on TikTok Shop is primarily driven by visual experience and operational ease rather than other electronic service attributes. This study contributes to the theoretical expansion of TAM within the social commerce context and provides practical insights for platform developers to prioritize the optimization of interface design and application usability.

Keyword: User Interface Design, Perceived Ease of Use, E-Service Quality, User Satisfaction, TikTok Shop.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *User Interface Design*, *Perceived Ease of Use*, dan *E-Service Quality* terhadap *User Satisfaction* Pengguna TikTok Shop.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis pada Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberikan dukungan, fasilitas, serta lingkungan akademik yang kondusif sehingga proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
2. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A., selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital, yang telah memberikan arahan, motivasi, serta dukungan akademik kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Bisnis Digital.
3. Diena Noviarini, M.M.Si., dan Fildzah Shabrina, S.Pd., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik, dan saran yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, khususnya Program Studi Bisnis Digital, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta pelayanan akademik yang sangat bermanfaat selama penulis menempuh masa perkuliahan.

5. Keluarga tercinta penulis, Umi dan Abi, pemilik doa-doa paling mustajab yang menjadi bahan bakar utama setiap langkah penulis hingga berada di titik ini. Terima kasih atas doa yang tiada putus, kasih sayang, pengorbanan, dukungan moral, motivasi, serta kepercayaan yang selalu diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Teruntuk rumah tempat pulang dari lelahnya menata kata dalam skripsi ini, Alysha Diqna Ramadhani. Terima kasih telah mendengarkan setiap keluh kesah dan senantiasa menanamkan keyakinan bahwa setiap proses yang sulit akan membuahkan hasil yang berharga.
7. Sahabat-sahabat terdekat penulis, yaitu Hipnu, Ameen, Shadiq, Rio, Pasha, serta sahabat lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang senantiasa menemani, menguatkan, dan menghadirkan tawa di tengah berbagai tantangan sehingga proses penyusunan skripsi ini terasa lebih ringan untuk dilalui.
8. Teman-teman Program Studi Bisnis Digital Universitas Negeri Jakarta serta rekan-rekan di luar lingkungan kampus yang telah memberikan pengalaman, kebersamaan, kerja sama, dan semangat selama masa perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini.
9. Terakhir, kepada diri penulis sendiri, yang tetap teguh berdiri di saat badai menerjang dari segala arah dan berani menuntaskan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena telah memilih untuk terus melangkah meskipun perjalanan ini tidak selalu mudah. Semoga setiap usaha, doa, dan perjuangan yang telah dilalui menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.

Jakarta, 17 Juli 2026

Penulis

Abdurrasyid Akbar

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Teori Pendukung.....	12
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
2.1.2 <i>User Satisfaction</i>	13
2.1.3 <i>User Interface Design</i>	14
2.1.4 <i>Perceived Ease of Use</i>	16
2.1.5 <i>E-Service Quality</i>	18
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	20
2.2.1 Pengaruh <i>User Interface Design</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	25
2.2.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	27
2.2.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	28
2.3 Kerangka Penelitian dan Hipotesis.....	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Waktu Penelitian.....	31
3.2 Tempat Penelitian.....	31
3.3 Desain Penelitian.....	32
3.4 Populasi.....	32
3.5 Sampel.....	33
3.6 Pengembangan Instrumen.....	34
3.6.1 <i>User Satisfaction</i>	34
3.6.2 <i>User Interface Design</i>	35
3.6.3 <i>Perceived Ease of Use</i>	36
3.6.4 <i>E-Service Quality</i>	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7.1 Data Primer.....	38
3.7.2 Data Sekunder.....	39
3.8 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
4.1 Deskripsi Data.....	43
4.1.1 Profil Responden.....	43
4.1.2 Analisa Deskriptif.....	44
4.1.3 Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	52
4.1.4 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	58
4.1.5 Uji Hipotesis.....	60
4.2 Pembahasan.....	61
4.2.1 Pengaruh <i>User Interface Design</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	62
4.2.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	63
4.2.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	64
4.3 Output.....	66
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Implikasi.....	68

5.2.1	Implikasi Teoretis.....	69
5.2.2	Implikasi Praktis.....	69
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	70
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....		72
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Global Pengguna Internet dan Media Sosial Aktif.....	1
Gambar 1.2	Penjualan <i>E-Commerce</i> Global 2022.....	2
Gambar 1.3	Grafik Transaksi E-commerce Indonesia 2019-2024.....	4
Gambar 2.1	Kerangka Penelitian.....	30
Gambar 4.1	<i>Flow Prototype</i> BarShop.....	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Skor SUS.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1	<i>Timeline</i> Penelitian.....	31
Tabel 3.2	Konstruk dan <i>Items User Satisfaction</i>	35
Tabel 3.3	Indikator dan <i>Items User Interface Design</i>	35
Tabel 3.4	Indikator dan <i>Items Perceived Ease of Use</i>	36
Tabel 3.5	Sub Dimensi dan <i>Items E-Service Quality</i>	38
Tabel 3.6	<i>Skala Likert</i>	39
Tabel 3.7	<i>Rule of Thumb</i>	41
Tabel 4.1	<i>Profil Responden</i>	43
Tabel 4.2	Analisa Deskriptif Variabel <i>User Interface Design</i>	45
Tabel 4.3	Analisa Deskriptif Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	47
Tabel 4.4	Analisa Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	49
Tabel 4.5	Analisa Deskriptif Variabel <i>User Satisfaction</i>	50
Tabel 4.6	Nilai <i>Outer Loading</i>	52
Tabel 4.7	Nilai <i>Outer Loading</i> dan AVE Setelah Penghapusan ESQ 4.....	54
Tabel 4.8	Nilai <i>Fornell-Larcker</i>	55
Tabel 4.9	Nilai <i>Composite Reability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	57
Tabel 4.10	Hasil <i>Uji Q-Square</i>	58
Tabel 4.11	<i>Hasil Uji R-Square</i>	59
Tabel 4.12	Hasil Uji Hipotesis.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2.	Tabulasi Hasil Kuesioner.....	86
Lampiran 3.	Persetujuan Dosen Pembimbing.....	90
Lampiran 4.	Lembar Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	91
Lampiran 5.	Lembar Perbaikan dan Saran.....	92
Lampiran 6.	Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	93
Lampiran 7.	Lembar Persetujuan Setelah Sidang Skripsi.....	94
Lampiran 8.	Hasil Turnitin.....	95
Lampiran 9.	<i>Prototype</i>	96
Lampiran 10.	Riwayat Hidup.....	97

