



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PENGARUH *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP *CONTINUANCE USE INTENTION* APLIKASI QPON

(Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi QPON di Kota Depok)



FAJAR AYU LESTARI

NIM: 2205421081

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

FAJAR AYU LESTARI. Pengaruh *User Interface* dan *User Experience* Terhadap *Continuance Use Intention* Aplikasi QPON (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi QPON di Kota Depok). Jurusan Administrasi Niaga. Politeknik Negeri Jakarta. 2026.

Pertumbuhan penetrasi internet dan adopsi perangkat mobile di Indonesia mendorong berkembangnya berbagai platform digital, termasuk aplikasi kupon dan promo seperti QPON. Meskipun telah diunduh lebih dari 43 juta pengguna, aplikasi QPON hanya memperoleh rata-rata penilaian sebesar 3,7 di Google Play Store, mengindikasikan adanya permasalahan pada aspek tampilan antarmuka dan pengalaman penggunaan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna terhadap niat penggunaan berkelanjutan aplikasi QPON pada pengguna di Kota Depok. Data dikumpulkan dari 156 responden dengan teknik pengambilan sampel dan diolah menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa antarmuka pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan (t-statistik 0,506, nilai-p 0,307, koefisien jalur 0,055), sedangkan pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan (t-statistik 7,026, nilai-p 0,000, koefisien jalur 0,670). Nilai R-Kuadrat sebesar 0,512 menunjukkan kedua variabel mampu menjelaskan 51,2% variasi niat penggunaan berkelanjutan. Penelitian ini menegaskan bahwa pengalaman pengguna merupakan faktor yang lebih dominan dalam membentuk niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi QPON di Kota Depok.

Kata Kunci: antarmuka pengguna, aplikasi mobile, niat penggunaan berkelanjutan, pengalaman pengguna, QPON



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

FAJAR AYU LESTARI. *The Influence of User Interface and User Experience on Continuance Use Intention of the QPON Application (A Case Study of QPON Application Users in Depok City)*. Department of Business Administration. Jakarta State Polytechnic. 2026.

The rapid growth of internet penetration and mobile device adoption in Indonesia has driven the development of various digital platforms, including coupon and promotional applications. One such platform is the QPON application, which has been downloaded by more than 43 million users but holds an average rating of only 3.7 on the Google Play Store, indicating user dissatisfaction related to its interface and overall usage experience. This study aims to analyze the effect of User Interface and User Experience on the Continuance Use Intention of the QPON application among users in Depok City, as well as to determine which variable is more effective between the two. A quantitative approach was employed using a survey method, with questionnaires distributed to 156 respondents selected through purposive sampling. Data analysis was conducted using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS software. The results indicate that User Interface does not have a significant effect on Continuance Use Intention, with a t-statistic value of 0.506 and a p-value of 0.307. In contrast, User Experience has a significant positive effect on Continuance Use Intention, with a t-statistic value of 7.026 and a p-value of 0.000. The R-Square value of 0.512 indicates that both variables simultaneously explain 51.2% of the variance in Continuance Use Intention. These findings suggest that User Experience is a far more effective and dominant factor than User Interface in driving users' intention to continue using the QPON application on a sustained basis.

Keywords: continuance use intention, mobile application, QPON, user experience, user interface



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kerangka Teori.....	10
2.1.1 <i>Human Computer Interaction</i>	10
2.1.2 <i>Continuance Use Intention</i>	14
2.1.3 Aplikasi Mobile.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Perumusan Hipotesis.....	25
2.4 Kerangka Konseptual	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.1.1 Waktu Penelitian	28
3.1.2 Tempat Penelitian.....	28
3.2 Kerangka Penelitian	29
3.3 Metode Penelitian.....	30
3.3.1 Populasi dan Sampel	31
3.3.2 Jenis dan Sumber Data	33



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.4 Instrumen Penelitian.....	33
3.3.5 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Uji Instrumen	43
4.1.1 Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	43
4.1.2 Uji Validitas <i>Pilot Test</i>	45
4.2 Hasil Rekapitulasi Data.....	47
4.2.1 Karakteristik Responden	48
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Variabel Penelitian.....	51
4.3 Hasil Analisis Data.....	61
4.3.1 Uji <i>Outer Model</i>	61
4.3.2 Uji <i>Inner Model</i>	66
4.4 Pembahasan.....	69
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	81



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Pengguna Internet dan Tujuan	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Tabel Waktu Penelitian	28
Tabel 3.2 Skala Likert	34
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Outer Loading dari Pilot Test	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Pilot Test	45
Tabel 4.3 Hasil Cross Loadings dari Pilot Test	46
Tabel 4.4 Kategori Skoring	52
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Variabel User Interface	53
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Variabel User Experience	56
Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Variabel Continuance Use Intention	60
Tabel 4.8 Hasil Outer Loadings	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis	66
Tabel 4.12 Hasil Uji F-Square	68
Tabel 4.13 Hasil Uji R-Square	68

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Interface Aplikasi QPON	4
Gambar 1.2 Rating Aplikasi QPON	5
Gambar 1.3 Ulasan Terkait User Interface	5
Gambar 1.4 Ulasan Terkait User Experience	6
Gambar 2.1 Fitur Pencarian	17
Gambar 2.2 Fitur Lokasi	18
Gambar 2.3 Fitur Kategori Produk	18
Gambar 2.4 Fitur Rewards Hub	18
Gambar 2.5 Fitur Invite Friends	19
Gambar 2.6 Fitur Save More	19
Gambar 2.7 Fitur New Picks	20
Gambar 2.8 Fitur Special Coupon For You	20
Gambar 2.9 Fitur Flash Sale	20
Gambar 2.10 Fitur Brand Offers	21
Gambar 2.11 Fitur Nearby Promos	21
Gambar 2.12 Fitur Navigasi	22
Gambar 2.13 Kerangka Konseptual	27
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	29
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi	51

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia mengalami percepatan penetrasi internet dan adopsi perangkat mobile yang sangat signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Kondisi ini menjadikan layanan berbasis aplikasi mobile sebagai kanal utama interaksi antara konsumen dan penyedia jasa karena kemudahan akses, fleksibilitas penggunaan, serta kemampuan layanan digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Dengan demikian, peningkatan akses internet yang diikuti oleh meluasnya penggunaan smartphone saling memperkuat dalam membentuk ekosistem digital, yang mana internet berfungsi sebagai infrastruktur konektivitas, sementara perangkat mobile menjadi media utama pengguna dalam mengakses berbagai layanan digital.

Data hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia atau (APJII) tahun 2024, mencatat bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai kurang lebih 221,56 juta jiwa atau setara dengan penetrasi sebesar 79,5% dari total populasi. Besarnya angka ini mengindikasikan bahwa mayoritas penduduk Indonesia telah terhubung dengan internet sehingga berpeluang besar menjadi pengguna aktif berbagai aplikasi berbasis mobile. Selanjutnya dalam survei APJII juga dijelaskan bahwa kontribusi pengguna internet lebih besar berasal dari daerah urban atau perkotaan sebesar 69,5%, sedangkan daerah rural atau perdesaan sebesar 30,5%, hal ini menunjukkan bahwa wilayah urban atau perkotaan memiliki konsentrasi pengguna dan intensitas penggunaan layanan digital lebih besar di Indonesia. Selaras dengan paparan tersebut, salah satu provinsi yang termasuk wilayah urban adalah Jawa Barat.

Sebagai implikasi dari tingginya tingkat penetrasi internet di wilayah Jawa Barat, masyarakat tidak hanya memanfaatkan internet sebagai sarana komunikasi dan akses informasi, tetapi juga sebagai media dalam kegiatan pembelian barang atau jasa secara daring. Peningkatan akses dan penggunaan internet tersebut mendorong perubahan pola konsumsi masyarakat ke arah digital, sehingga aktivitas



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

belanja melalui platform online semakin berkembang. Berikut disajikan data lima kabupaten/kota di Provinsi Jawa Barat dengan persentase tertinggi dalam pemanfaatan internet untuk pembelian barang atau jasa.

Tabel 1.1 Persentase Masyarakat yang Menggunakan Internet untuk Pembelian Barang/Jasa

No.	Kabupaten/Kota	Persentase (%)
1.	Kota Sukabumi	45,51
2.	Kota Depok	41,95
3.	Kota Bekasi	41,68
4.	Kota Cimahi	36,53
5.	Kab. Sukabumi	34,81

Sumber: data diolah penulis; BPS, 2024

Pada tabel 1.1 menampilkan lima kabupaten/kota di provinsi Jawa Barat dengan persentase masyarakat dalam menggunakan internet untuk pembelian barang atau jasa menurut Badan Pusat Statistik atau (BPS) tahun 2024. Dari data tersebut, terlihat bahwa Kota Depok merupakan salah satu kota dengan persentase tertinggi kedua, yaitu sebesar 41,95%, selain itu karena letak Kota Depok yang berdekatan dengan wilayah urban, khususnya Jakarta turut mendukung tingginya akses serta adaptasi masyarakat dalam memanfaatkan internet untuk melakukan aktivitas komersial. Dengan demikian, Kota Depok dinilai cocok dan relevan untuk dijadikan wilayah penelitian.

Adanya peralihan kegiatan belanja barang atau jasa melalui media platform, mendorong pertumbuhan ekonomi digital dan mengubah pola konsumsi masyarakat Indonesia beberapa tahun terakhir. Hal tersebut terlihat dari peningkatan transaksi digital secara keseluruhan yang di dominasi oleh sektor *e-commerce*. Sebagaimana dijelaskan dalam laporan *e-Conomy SEA* yang disusun oleh Google, Temasek, dan Bain & Company dalam Katadata oleh Pramudatama (2024), nilai transaksi ekonomi digital atau *Gross Merchandise Value (GMV)* sektor *e-commerce* Indonesia diproyeksikan meningkat sekitar 14% per tahun, yaitu dari angka US\$ 62 miliar di tahun 2024 menjadi sekitar US\$ 71 miliar pada 2025. Perkembangan ini memberikan gambaran bahwa masyarakat Indonesia semakin mengandalkan layanan digital, terutama *e-commerce* dalam kegiatan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

konsumsi dan interaksi ekonomi, yang membuka peluang besar bagi aplikasi digital lain seperti aplikasi kupon dan promo untuk menjadi bagian dari perjalanan konsumen digital tersebut.

Penggunaan kupon dan promo dalam kegiatan belanja diminati oleh konsumen karena memberikan keuntungan berupa potongan harga, meningkatkan nilai manfaat dari pembelian yang dilakukan, serta penawaran yang lebih menguntungkan dibandingkan harga normal. Berkaitan dengan penggunaan kupon dan promo juga semakin terintegrasi dalam proses pembelian online.

Kondisi tersebut tampak dari peningkatan transaksi belanja daring yang memanfaatkan kupon digital, yang tercatat naik sekitar 20% sepanjang 2023 dan berlanjut dengan kenaikan 17% (*year on year*) pada paruh pertama 2024 (Okezone, 2024). Sejalan dengan hal tersebut, platform layanan kupon seperti QPON hadir sebagai salah satu aplikasi yang menyajikan voucher dan promo untuk kategori makanan, minuman, hiburan dan kebutuhan sehari hari (QPON, 2025). QPON merupakan sebuah aplikasi mobile yang dapat diperoleh melalui platform resmi seperti Google Play Store, PlayStore, atau App Store. Merujuk pada data yang tersedia, aplikasi QPON juga telah diunduh lebih dari 43 juta pengguna, dengan jaringan kemitraan yang mencakup sekitar 3.000 merek dan 50.000 outlet di seluruh Indonesia, sehingga menegaskan posisinya sebagai salah satu layanan lokal terbesar (Kompas, 2025).

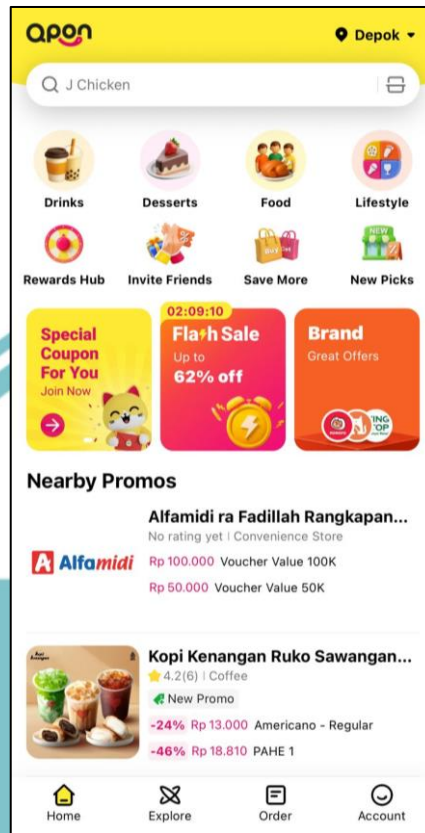
Tingginya jangkauan pengguna aplikasi perlu diimbangi dengan kualitas antarmuka dan pengalaman penggunaan agar pengguna memiliki alasan untuk terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Terkait konteks tersebut, keberhasilan pengguna dalam mengoperasikan fitur dan memahami fungsi aplikasi sangat ditentukan oleh kualitas antarmuka yang disediakan atau biasa disebut *user interface*. Sebagaimana dijelaskan oleh Asniati & Fourqoniah (2023), *user interface* merupakan tampilan visual pada suatu produk yang berfungsi sebagai penghubung antara sistem dengan pengguna. Tampilan tersebut mencakup elemen bentuk, warna, dan teks yang dirancang secara terstruktur agar menarik serta mudah dipahami oleh pengguna. Gambar 1.1 di bawah ini memperlihatkan tampilan awal *interface* atau antarmuka aplikasi QPON.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1.1 Tampilan Interface Aplikasi QPON

Sumber: Dokumentasi penulis, 2026

Gambar 1.1 menunjukkan bentuk *interface* atau sistem antarmuka pada aplikasi QPON, yaitu tampilan yang menjadi penghubung antara pengguna dan sistem aplikasi. Melalui antarmuka tersebut, pengguna dapat melihat berbagai fitur utama seperti kategori produk, promo, rekomendasi, serta menu navigasi yang memudahkan proses penggunaan aplikasi. Dengan demikian, tampilan pada gambar mencerminkan rancangan antarmuka aplikasi QPON yang disusun agar pengguna dapat mengakses informasi dan layanan secara lebih mudah, cepat, dan terstruktur.

Selain kualitas antarmuka, keberhasilan tersebut juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna atau *user experience*. Sebagaimana dinyatakan oleh Maharani dkk. (2021), *user experience* merupakan pengalaman pengguna saat menggunakan perangkat lunak, yang dinilai efektif jika mampu membantu pengguna mencapai tujuan penggunaannya. Sementara itu, menurut Hendrawan dkk. (2025), menegaskan bahwa *user experience* mencakup persepsi subjektif



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kepuasan, keterlibatan, serta efisiensi interaksi dengan aplikasi, sehingga *user experience* tidak hanya mengukur aspek fungsional antarmuka tetapi juga dampak emosional dan kognitif yang dirasakan pengguna selama dan setelah penggunaan aplikasi, memberikan dasar penting penilaian pengguna dalam melanjutkan pemakaian aplikasi.

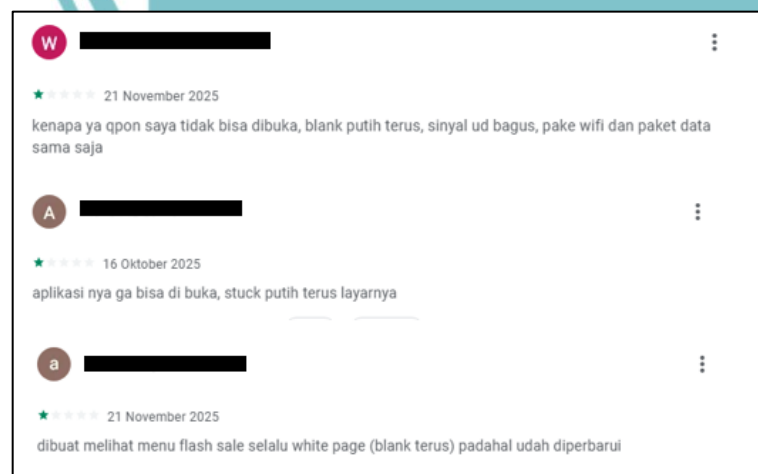
Salah satu cara untuk melihat kualitas *user interface* dan *user experience* pada aplikasi mobile adalah melalui rating dan ulasan pengguna yang tersedia di Google Play Store. Pada gambar 1.2 di bawah ini merupakan rating aplikasi QPON dalam Google Play.



Gambar 1.2 Rating Aplikasi QPON

Sumber: Google Play Store, 2026

Gambar 1.2 terlihat bahwa aplikasi QPON memiliki rata-rata rating sebesar 3,7 yang diperoleh dari sekitar 10,5 ribu ulasan pengguna. Terlepas dari sebagian besar pengguna memberikan penilaian bintang lima, namun tidak sedikit pula pengguna yang memberikan ulasan bintang satu. Kondisi ini menunjukkan bahwa penilaian pengguna terhadap aplikasi QPON tidak sepenuhnya sama, di mana terdapat pengguna yang merasa sangat puas, tetapi di sisi lain masih terdapat pengguna yang mengalami ketidakpuasan dalam menggunakan aplikasi. Pada gambar 1.3, ditampilkan ulasan mengenai *user interface*.



Gambar 1.3 Ulasan Terkait User Interface

Sumber: Google Play Store, 2026



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Gambar 1.3 menampilkan beberapa ulasan pengguna pada Google Play Store yang mengeluhkan aspek antarmuka atau *user interface* aplikasi QPON. Pengguna melaporkan keluhan terkait kegagalan aplikasi saat dijalankan, yang mana pengguna menyampaikan bahwa aplikasi tidak dapat dibuka dan hanya menampilkan layar putih atau *blank* meskipun koneksi internet dalam kondisi baik. Di samping itu, terdapat komentar yang menyebutkan aplikasi mengalami gangguan berupa layar yang tetap putih serta tidak dapat diakses walaupun telah dilakukan pembaruan aplikasi. Tampilan ulasan tersebut menggambarkan adanya permasalahan pada kinerja sistem dan pengalaman pengguna yang berdampak pada tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Masalah tersebut berpotensi menurunkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna. Sementara itu, pada gambar 1.4 di bawah ini, diperlihatkan ulasan mengenai *user experience*.



Gambar 1.4 Ulasan Terkait User Experience

Sumber: Google Play Store, 2026

Gambar 1.4 menampilkan beberapa ulasan pengguna yang menceritakan pengalaman penggunaan aplikasi QPON yang kurang optimal. Para pengguna menyampaikan bahwa akun mereka tiba-tiba diblokir atau muncul notifikasi aktivitas mencurigakan tanpa penjelasan yang memadai, sehingga menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian dalam proses penggunaan aplikasi. Pengguna lain juga mengeluhkan proses klaim voucher yang secara tampilan terlihat berhasil,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

namun pada saat digunakan di merchant dinyatakan tidak valid, kondisi ini menimbulkan rasa kecewa karena ekspektasi pengguna tidak terpenuhi. Lebih lanjut, terdapat keluhan mengenai proses verifikasi yang berulang, lambatnya respons layanan pelanggan, serta informasi ketersediaan produk yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Pengalaman-pengalaman tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi masih belum berjalan secara konsisten dan andal, serta belum mampu memberikan rasa aman dan kepastian kepada pengguna.

Adanya permasalahan *interface* dan *experience* dari beberapa ulasan pengguna diatas berpotensi menurunkan persepsi kegunaan yang mana dapat memengaruhi keputusan pengguna untuk tetap melanjutkan pemakaian aplikasi QPON atau bisa disebut *continuance use intention*. Sebagaimana dikemukakan oleh Daragmeh dkk. (2021), *continuance usage intention* merujuk pada kecenderungan seorang individu untuk mempertahankan penggunaan suatu produk secara berkelanjutan. Kecenderungan ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman yang dirasakan pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi, khususnya terkait konsistensi fungsi, kejelasan informasi, dan keandalan layanan.

Kendati telah banyak temuan dan penelitian yang membahas *user interface* dan *user experience* terhadap *continuance use intention*, sebagian besar penelitian diterapkan dalam aspek mobile banking, *marketplace*, dan aplikasi kesehatan. Seperti pada penelitian Khasanah dkk. (2023) yang membahas *user experience* dan *usability* berpengaruh terhadap niat penggunaan jangka panjang aplikasi JConnect. Penelitian Sahri dkk. (2023), pada *marketplace* Tokopedia ditemukan bahwa *user interface* dan *user experience* memengaruhi kepuasan yang berdampak pada niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Serta penelitian Hayati dkk. (2021), aplikasi kesehatan ditemukan hubungan signifikan antara *user experience* dan *continuance use intention*. Namun demikian, masih sedikit penelitian yang secara spesifik mengkaji *user interface* dan *user experience* dalam konteks aplikasi kupon digital seperti QPON, sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengisi kekosongan tersebut.

Terkait ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pengguna aplikasi QPON yang berdomisili di Depok dengan fokus variabel independen *user interface* dan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

user experience, serta variabel dependen *continuance use intention*. Adanya *research gap* dalam penelitian, membuat penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh *User Interface* dan *User Experience* Terhadap *Continuance Use Intention* Aplikasi QPON (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi QPON di Kota Depok)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, dugaan penyebab terjadinya permasalahan adalah sebagai berikut:

- a. Sering terjadinya kendala saat klaim atau *redeem voucher*, seperti *error* atau *voucher* tidak dapat digunakan, sehingga menurunkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi QPON.
- b. Tampilan dan alur penggunaan aplikasi belum sepenuhnya mudah dipahami, terutama pada navigasi dan penempatan fitur penting, yang membuat pengguna merasa kesulitan saat menggunakan aplikasi.
- c. Rating kepuasan aplikasi QPON masih tergolong rendah pada Google Play Store, yaitu sebesar 3,7 yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna belum optimal.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah penelitian ini, yaitu:

- a. Seberapa besar *user interface* berpengaruh terhadap *continuance use intention* aplikasi QPON?
- b. Seberapa besar *user experience* berpengaruh terhadap *continuance use intention* aplikasi QPON?
- c. Variabel manakah di antara *user interface* dan *user experience* yang lebih efektif dalam mempengaruhi *continuance use intention* aplikasi QPON?

1.4 Tujuan Penelitian

Menindaklanjuti rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Menganalisis pengaruh *user interface* terhadap *continuance use intention* aplikasi QPON.
- b. Menganalisis pengaruh *user experience* terhadap *continuance use intention* aplikasi QPON.
- c. Menentukan variabel yang lebih efektif dalam mempengaruhi *continuance use intention* aplikasi QPON.

1.5 Manfaat Penelitian

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini meliputi manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi literatur tentang hubungan antara *user interface*, *user experience*, dan *continuance intention*, khususnya dengan fokus pada aplikasi kupon digital berupa QPON di wilayah Depok.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi penulis, diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai pengaruh *user interface* dan *user experience* terhadap *continuance intention* pada objek penelitian nyata, serta menjadi sarana pengembangan kemampuan analisis data dan pemecahan masalah berbasis penelitian terapan di bidang teknologi digital.
- 2) Bagi perusahaan/pengembang, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas tampilan dan pengalaman penggunaan, sehingga masyarakat sebagai pengguna memperoleh aplikasi yang lebih mudah digunakan, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan sehari-hari.
- 3) Bagi pembaca, diharapkan dapat memberikan referensi dan literatur digital mengenai pentingnya kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna dalam memilih dan menggunakan aplikasi digital, sehingga masyarakat lebih kritis dan selektif dalam memanfaatkan layanan berbasis aplikasi.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh *user interface* dan *user experience* terhadap *continuance use intention* aplikasi QPON pada pengguna di Kota Depok, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

- a. *User interface* tidak berpengaruh signifikan terhadap *continuance use intention* aplikasi QPON pada pengguna di Kota Depok. Kualitas estetika visual, tata letak menu, maupun keselarasan warna antarmuka aplikasi QPON tidak menjadi faktor penentu utama yang menggerakkan niat loyalitas pengguna. Ketidaksignifikanan ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti adanya keluhan pengguna terkait kegagalan aplikasi saat dijalankan berupa tampilan layar putih atau *blank* meskipun koneksi internet dalam kondisi baik. Permasalahan tersebut menyebabkan pengguna mengalihkan fokus penilaian dari aspek visual menuju aspek keberhasilan fungsi sistem secara mendasar, sehingga kualitas tampilan antarmuka tidak lagi menjadi pertimbangan utama dalam membentuk niat penggunaan berkelanjutan. Selain itu, aplikasi QPON yang hanya diakses pada waktu tertentu menyebabkan pengguna tidak terus-menerus mengevaluasi tampilan antarmuka sebagaimana pada aplikasi keseharian seperti layanan transportasi daring maupun *mobile banking*.
- b. *User experience* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *continuance use intention* aplikasi QPON pada pengguna di Kota Depok. Kemudahan navigasi, kepraktisan operasional, dan efisiensi transaksi yang dirasakan pengguna secara konsisten terbukti menjadi pendorong utama komitmen penggunaan berkelanjutan aplikasi QPON. Semakin baik pengalaman riil yang dirasakan pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi, semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk terus mengandalkan aplikasi QPON dalam memenuhi kebutuhan berbelanja dan mencari promo.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Di antara kedua variabel yang diteliti, *user experience* terbukti lebih efektif dan dominan dalam memengaruhi *continuance use intention* dibandingkan *user interface*. Ketika kedua variabel diuji bersama-sama, keduanya mampu menjelaskan sebagian besar variasi *continuance use intention*, dengan *user experience* sebagai kontributor utama dalam model penelitian ini. Aspek pengalaman pengguna menjadi kunci utama yang paling menentukan bagi konsumen digital di Kota Depok, sedangkan daya tarik visual hanya berfungsi sebagai komponen standar penunjang estetika platform tanpa mampu memengaruhi minat loyalitas penggunaan secara jangka panjang. Keterbatasan penelitian ini meliputi cakupan wilayah yang terbatas pada Kota Depok dan belum mengeksplorasi variabel mediasi atau moderasi yang berpotensi memperkuat model, sehingga penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas wilayah penelitian dan mengintegrasikan konstruk tambahan seperti kepuasan pengguna atau kepercayaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dan analisis dalam penelitian ini, berikut adalah beberapa saran yang dapat penulis berikan diantaranya:

- a. Bagi Perusahaan
 - 1) Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *user interface* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *continuance use intention*, maka perusahaan disarankan untuk melakukan *usability testing* guna mengidentifikasi bagian elemen visual yang menghambat efisiensi pengguna. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan antarmuka yang terlalu kompleks menjadi lebih intuitif, sehingga pengguna tidak merasa terbebani oleh elemen yang tidak perlu dan dapat langsung mencapai tujuan mereka, yaitu seperti menukarkan kupon dengan lebih cepat.
 - 2) Mengingat adanya keluhan mengenai proses verifikasi yang berulang dan lambatnya respons layanan pelanggan, perusahaan disarankan untuk melakukan penyederhanaan alur pada proses verifikasi agar lebih efisien dan tidak repetitif. Peningkatan kualitas *customer service*, seperti melalui penyediaan *live support* yang lebih responsif dapat menjadi prioritas.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Membangun kembali kepercayaan pengguna melalui pengalaman yang andal, aman, dan responsif merupakan kunci utama dalam meningkatkan niat penggunaan berkelanjutan bagi aplikasi QPON.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

- 1) Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam jumlah variabel yang diteliti. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan topik ini disarankan untuk menambah variabel lain yang berkaitan dengan persepsi nilai. Variabel seperti *perceived value* (persepsi nilai manfaat), *trust* (kepercayaan terhadap aplikasi), serta *social influence* (pengaruh lingkungan sosial) dapat ditambahkan ke dalam model penelitian guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi QPON.
- 2) Temuan mengenai tidak signifikannya pengaruh *user interface* terhadap *continuance use intention* pada penelitian ini membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut dengan pendekatan kualitatif atau *mixed-methods*. Melalui wawancara mendalam atau observasi perilaku, peneliti dapat menggali perspektif subyektif pengguna secara lebih detail untuk memahami alasan mendasar di balik temuan tersebut, sehingga fenomena perilaku pengguna dapat dijelaskan dengan lebih mendalam dan kontekstual.