

**PENGARUH *USER INTERFACE* (UI), *USER EXPERIENCE* (UX) DAN  
FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*  
PADA *WEBSITE* TAKO BAG YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi persyaratan  
untuk memperoleh derajat Sarjana  
Program Studi Manajemen**



Bram Dwicahyo Putranto

No. Mhs. 111701136

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA  
YOGYAKARTA**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH *USER INTERFACE* (UI), *USER EXPERIENCE* (UX) DAN**  
**FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE***  
**PADA *WEBSITE* TAKO BAG YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:

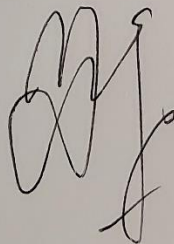
Bram Dwicahyo Putranto

No. Mhs. 111701136

Yogyakarta, 25 Juli 2023

Telah disetujui oleh:

Dosen pembimbing



Dr. Yunita Anggarini, M.Si

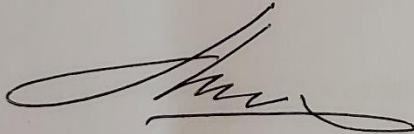
**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH *USER INTERFACE* (UI), *USER EXPERIENCE* (UX) DAN**  
**FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE***  
**PADA *WEBSITE* TAKO BAG YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

tanggal: 8 Agustus 2023

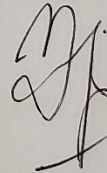
yang terdiri atas:

Ketua



Hari Nurweni, Dra., M.M.

Anggota



Dr. Yunita Anggarini, M.Si

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh *User Interface (UI)*, *User Experience (UX)* dan *Fitur Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Website Tako Bag Yogyakarta*” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 8 Agustus 2023 adalah hasil karya saya.**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang seolah-olah saya akui sebagai tulisan sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 8 Agustus 2023  
yang memberi pernyataan



Bram Dwicahyo Putranto  
111701136

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Yunita'.

**Dr. Yunita Anggarini, M.Si**

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Hari Nurweni'.

**Hari Nurweni, Dra., M.M.**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua, ayah saya Budi Santoso dan ibu saya Agustini Sumartinah yang selalu mendukung, mendoakan dan selalu memahami apapun keadaan saya sampai saya bisa bertahan hingga detik ini.
2. Tante saya, Ibu Wiwin dan Ibu Endang yang selalu membantu mendoakan.
3. Pihak Tako Bag Yogyakarta yang selalu membantu dan bekerja sama demi kelancaran pengerjaan skripsi ini.
4. Teman-teman terdekat saya yang selalu ada serta memberikan dorongan.
5. Untuk semua pihak yang selalu mendukung dan mendoakan saya.

## **MOTTO**

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.” – Ridwan Kamil

“Bangun kesuksesan dari kegagalan. Keputusan dan kegagalan adalah dua batu loncatan yang paling baik menuju kesuksesan.” – Dale Carnegie

“Sukses berjalan dari satu kegagalan ke kegagalan yang lain, tanpa kita kehilangan semangat.” – Abraham Lincoln

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *User Interface* (UI), *User Experience* (UX) dan Fitur Layanan terhadap Keputusan Pembelian *Online* Pada *Website* Tako Bag Yogyakarta”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta. Selain itu juga sebagai hasil atas penerapan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah yang selanjutnya dapat bermanfaat bagi kondisi perusahaan sebenarnya.

Keberhasilan dalam menyusun skripsi ini tentunya mendapat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Suparmono, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
2. Dr. Yunita Anggarini, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dra. Hari Nurweni, M.M. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam ujian skripsi.
4. Kepada kedua Orang Tua saya yang telah memberikan dukungan dan doa untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman saya, Shanfi Maylita, Marsela Renasari Presty, Dea Aprilia Cota, teman teman 3 Kreasi Studio dan lainnya yang tidak dapat

disebutkan satu persatu karena telah memberikan dukungan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

6. Pemilik Tako Bag Yogyakarta Dita Wahyu Nirmala yang telah bersedia perusahaannya diteliti untuk skripsi yang dikerjakan oleh penulis.
7. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Peneliti memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan yang ada dalam penyelesaian skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Akan tetapi, peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi perusahaan yang diteliti serta bagi peneliti selanjutnya.

Yogyakarta, 9 Agustus 2023

Bram Dwicahyo Putranto



## ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan meningkatnya ketersediaan jaringan internet di Indonesia membuat masyarakat semakin mudah mengakses toko-toko *online*, sehingga jumlah pengguna *e-commerce* semakin meningkat dari tahun ke tahun. Bank Indonesia (BI) mencatat bahwa sepanjang semester pertama tahun 2022 nilai transaksi menggunakan *e-commerce* meningkat. Salah satu *e-commerce* yang cukup sering digunakan oleh masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi jual-beli yaitu *website*. Tako Bag Yogyakarta merupakan salah satu perusahaan yang menggunakan *website* sebagai media penjualannya. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh *User Interface* (UI), *User Experience* (UX) Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Pembelian *Online*. Metode yang dilakukan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner. Hasil dari penelitian yang dilakukan, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan *User Interface* (UI), dan *User Experience* (UX) terhadap keputusan pembelian. Sedangkan Fitur layanan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian *online* pada *website* Tako Bag Yogyakarta.

**Kata Kunci:** *User Interface* (UI), *User Experience* (UX) Fitur Layanan, Keputusan Pembelian *Online*

## **ABSTRACT**

*The development of technology and the increasing availability of internet networks in Indonesia have made it easier for people to access online stores, resulting in a growing number of e-commerce users from year to year. Bank Indonesia (BI) has noted that during the first semester of 2022, the value of transactions using e-commerce has increased. One of the e-commerce platforms frequently used by Indonesian people for buying and selling transactions is the website. Tako Bag Yogyakarta is one of the companies that utilize a website as their selling medium. A research was conducted to determine the influence of User Interface (UI), User Experience (UX), and Service Features on Online Purchase Decisions. The method employed in this research was quantitative, involving the distribution of questionnaires. The results of the study revealed a positive and significant influence of User Interface (UI) and User Experience on purchase decisions. However, the Service Features showed a positive but insignificant impact on the online purchase decisions on the Tako Bag Yogyakarta website.*

**Keywords:** *User Interface (UI), User Experience (UX), Service Features, Online Purchase Decisions*

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. <b>Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
B. <b>Rumusan Masalah.....</b>	<b>5</b>
C. <b>Batasan Masalah.....</b>	<b>5</b>
D. <b>Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
E. <b>Manfaat Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS .....</b>	<b>8</b>
A. <b>Landasan Teori.....</b>	<b>8</b>
B. <b>Keterkaitan Antar Variabel Penelitian dan Perumusan Hipotesis .</b>	<b>15</b>
C. <b>Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>18</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. <b>Definisi Konsep.....</b>	<b>20</b>
B. <b>Definisi Operasional .....</b>	<b>21</b>
C. <b>Jenis Penelitian dan Sumber Data .....</b>	<b>23</b>
D. <b>Objek dan Subjek Penelitian.....</b>	<b>24</b>
E. <b>Populasi dan Sampel .....</b>	<b>24</b>

F. Metode Pengumpulan Data.....	25
G. Metode Analisis Data .....	26
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
B. Analisis Data .....	34
C. Pembahasan .....	54
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....</b>	<b>17</b>
<b>Gambar 4. 1 Logo Perusahaan .....</b>	<b>33</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Rentang Usia .....	35
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	36
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili.....	37
Tabel 4. 6 Karakteristik berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	37
Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner Variabel <i>User Interface</i> .....	38
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner Variabel <i>User Experience</i> .....	40
Tabel 4. 9 Hasil Kuesioner Variabel Fitur Layanan.....	41
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel <i>User Interface</i> .....	43
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel <i>User Experience</i> .....	44
Tabel 4. 12 Uji Validitas Variabel Fitur Layanan .....	45
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Variabel <i>User Interface</i> .....	46
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Variabel <i>User Experience</i> .....	46
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Variabel Fitur Layanan .....	46
Tabel 4. 16 Uji Model Fit ( <i>Overall Model Fit Test</i> ).....	47
Tabel 4. 17 Uji Kelayakan Model ( <i>Goodness of Fit Test</i> ) .....	48
Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi ( <i>Nagelkerke R Square</i> ).....	49
Tabel 4. 19 Uji Persaman Regresi Logistik.....	50
Tabel 4. 20 <i>Wald Test</i> .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....</b>	<b>65</b>
<b>Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....</b>	<b>77</b>
<b>Lampiran 3 Hasil Olah Data Menggunakan SPSS 26.....</b>	<b>96</b>