

PENGARUH KUALITAS *USER INTERFACE* TERHADAP

LOYALITAS BERBASIS NIAT PENGGUNAAN BERULANG

APLIKASI GOJEK PADA GENERASI Z

Oleh:

Nama : Irwin Austin

NIM : 21210023

Karya Akhir

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



IBI KKG

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

FEBRUARI 2025

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS *USER INTERFACE* TERHADAP
LOYALITAS BERBASIS NIAT PENGGUNAAN BERULANG
APLIKASI GOJEK PADA GENERASI Z**

Diajukan Oleh :

Nama : Irwin Austin

NIM : 21210023

Jakarta, 19 Februari 2025

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Prof. Dr. Ir. Bilson Simamora, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2025

(C) Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



ABSTRAK

Irwin Austin / 21210023 / 2025 / Pengaruh Kualitas *User Interface* Terhadap Loyalitas Berbasis Niat Penggunaan Berulang Aplikasi Gojek Pada Generasi Z / Pembimbing: Prof. Dr. Ir. Bilson Simamora, M.M.

Gojek adalah salah satu aplikasi yang menyediakan berbagai macam layanan yang dapat diakses melalui perangkat pengguna. Jika sebuah aplikasi dapat digunakan dengan mudah dan bermanfaat, tentunya pengguna akan merasa puas dan kepuasan akan berkontribusi terhadap pembentukan loyalitas. Generasi Z dikenal sebagai generasi yang sangat kritis dan memiliki sensitivitas yang tinggi terhadap harga, promosi, dan juga teknologi. Sehingga, perusahaan dituntut untuk dapat memahami karakteristik perilaku penggunaan aplikasi oleh Generasi Z terutama dalam aspek kualitas *user interface*. Penelitian mengenai pengaruh kualitas *user interface* terhadap loyalitas pelanggan masih belum banyak diteliti. Oleh karena itu, masalah penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas *user interface* terhadap loyalitas pelanggan pada kalangan Generasi Z.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model *Stimulus-Organism-Response* oleh Mehrabian dan Russel (1974) dengan obyek penelitian difokuskan pada Gojek. Kualitas *user interface* diukur melalui sepuluh dimensi: *Connectivity, Simplicity, Directional, Informative, Interactivity, User Friendliness, Comprehensiveness, Continuity, Personalization, dan Internal*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 170 responden melalui teknik *judgement sampling* dalam bentuk *Google Forms*. Pengolahan data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan *software* WarpPLS 8.0 dan analisis statistik deskriptif dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 22.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa *simplicity, directional, informative, user friendliness, comprehensiveness, personalization, dan internal* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Gojek, sedangkan *connectivity, interactivity, dan continuity* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Gojek.

Perusahaan disarankan untuk tetap dapat meningkatkan kualitas *user interface* dan kualitas layanan yang dimiliki serta selalu melakukan inovasi agar dapat menciptakan keunggulan bersaing. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian pada segmen bukan Generasi Z, penelitian tentang *switching cost* mengganti aplikasi Gojek, dan penelitian tentang tingkat penggunaan aplikasi Gojek.

Kata Kunci: Kualitas *user interface*, loyalitas pelanggan, Gojek, niat penggunaan, Generasi Z



ABSTRACT

Irwin Austin / 21210023 / 2025 / *The Influence of User Interface Quality on Loyalty Based on Generation Z's Repetitive Use Intentions in The Gojek Application* / Advisor: Prof. Dr. Ir. Bilson Simamora, M.M.

Gojek is an application that provides a variety of services that can be accessed through user devices. If an application can be used easily and useful, of course, users will feel satisfied and satisfaction will contribute to the formation of loyalty. Generation Z is known as a generation that is very critical and has a high sensitivity to prices, promotions, and also technology. Thus, companies are required to be able to understand the characteristics of application usage behavior by Generation Z, especially in the aspect of user interface quality. Research on the effect of user interface quality on customer loyalty has not been widely studied. Therefore, the problem of this research is how the influence of user interface quality on customer loyalty among Generation Z.

The theory used in this study is to use the Stimulus-Organism-Response model by Mehrabian and Russel (1974) with the object of research focused on Gojek. User interface quality is measured through ten dimensions: Connectivity, Simplicity, Directional, Informative, Interactivity, User Friendliness, Comprehensiveness, Continuity, Personalization, and Internal.

This research uses quantitative methods and data collection is done by distributing questionnaires to 170 respondents through judgement sampling techniques in the form of Google Forms. Data Processing was carried out using the Structural Equation Modelling (SEM) method using WarpPLS 8.0 software and descriptive statistical analysis was carried out using SPSS 20 software.

The results of this study reveal that simplicity, directional, informative, user friendliness, comprehensiveness, personalization, and internal have a positive and significant effect on the loyalty of Gojek application users, while connectivity, interactivity, and continuity have no significant effect on the loyalty of Gojek application users.

Companies are advised to continue to be able to improve the quality of their user interface and services, also always innovate in order to create a competitive advantage. Future researchers can conduct research on non-Generation Z segments, research on switching costs to replace the Gojek application, and research on the level of use of the Gojek application.

Keywords: User interface quality, customer loyalty, Gojek, usage intention, Generation Z



KATA PENGANTAR



Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas *User Interface* Terhadap Loyalitas Berbasis Niat Penggunaan Berulang Aplikasi Gojek Pada Generasi Z”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan semua orang yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung proses penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Prof. Dr. Ir. Bilson Simamora, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengetahuan, arahan, dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama perkuliahan, sehingga dapat memperkaya pengetahuan dan pemahaman peneliti yang dapat menjadi bekal di masa yang akan datang.
3. Seluruh staff BAAK, *Copycenter*, Perpustakaan, dan Unit PK3M Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah berkontribusi terhadap pemberian informasi dan membantu dalam hal administrasi selama proses perkuliahan hingga penyusunan karya akhir.
4. Orang tua dan keluarga tercinta, Mama, Papa, Iffianti, Marcel Austin, Vincent, Ester Fradella, Bapak Joni, dan Ibu Eni Ruhyati yang telah memberikan doa, semangat, serta dukungan moril dan materiil tanpa henti.

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



5. Teman-teman seperjuangan dan satu bimbingan, yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik dengan berbagi suka dan duka, serta memberikan bantuan dan semangat dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik, khususnya Yuki Ting dan Celine Valentina.
6. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dan bersedia meluangkan waktu untuk berkontribusi dalam penelitian
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat banyak kekurangan, namun peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, baik dalam dunia akademik maupun dalam dunia industri yang berkaitan dengan penelitian serta menjadi sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang terkait.

Jakarta, Februari 2025

Irwin Austin

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



DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Penelitian	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teoritis	12
1. Teori Dasar	12
2. Kualitas <i>User Interface</i>	13
3. Loyalitas Pelanggan	18
4. Niat Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>)	20
B. Kerangka Pemikiran	23
1. Pengaruh <i>Connectivity</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2. Pengaruh <i>Simplicity</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	24
3. Pengaruh <i>Directional</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	25
4. Pengaruh <i>Informative</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	25
5. Pengaruh <i>Interactivity</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	25
6. Pengaruh <i>User Friendliness</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	26
7. Pengaruh <i>Comprehensiveness</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	26
8. Pengaruh <i>Continuity</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	27
9. Pengaruh <i>Personalization</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	27
10. Pengaruh <i>Internal</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30



A.	Subjek Penelitian	30
B.	Desain Penelitian	30
C.	Tujuan Penelitian	30
1.	Kemampuan Peneliti untuk Memanipulasi Variabel	31
2.	Cakupan Topik Penelitian.....	31
3.	Penekanan Pengukuran Penelitian.....	31
4.	Kompleksitas Pengumpulan Data Penelitian.....	31
5.	Lingkungan Penelitian.....	31
6.	Dimensi Waktu	32
7.	Persepsi Partisipan.....	32
8.	Variabel Penelitian.....	32
1.	Variabel Kualitas <i>User Interface</i>	33
2.	Variabel Loyalitas Pelanggan Berbasis Niat Penggunaan Aplikasi.....	34
D.	Skoring	34
E.	Teknik Pengambilan Sampel	35
F.	Teknik Analisis Data.....	36
1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	36
2.	<i>Confirmatory Factor Analysis</i>	38
3.	Uji Reliabilitas.....	39
4.	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	40
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		43
A.	Gambaran Umum Gojek.....	43
B.	Profil Responden	45
C.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	48
D.	Uji Validitas dan Reliabilitas	51
E.	Hasil Penelitian.....	54
F.	Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		64
A.	Kesimpulan.....	64
B.	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN-LAMPIRAN		70

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



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Variabel Kualitas User Interface	33
Tabel 3.2 Variabel Loyalitas Pelanggan Berbasis Niat Penggunaan Aplikasi	34
Tabel 3.3 Skala Likert.....	35
Tabel 3.4 Kriteria Pengukuran <i>Goodness-Of-Fit</i>	41
Tabel 4.1 Jumlah Responden Penelitian	45
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Domisili	46
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi Gojek	47
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas <i>User Interface</i>	48
Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Berbasis Niat Penggunaan.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Goodness-Of-Data</i>	51
Tabel 4.9 <i>Response Process Evidence</i>	53
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Goodness-Of-Fit</i>	54
Tabel 4.11 Pengaruh Langsung antar Konstruk Penelitian.....	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Screenshot</i> Jumlah Unduhan dan <i>Rating</i> Aplikasi Gojek di <i>Google Playstore</i> .	2
Gambar 1.2	<i>Screenshot</i> Ulasan Pengguna Aplikasi Gojek di <i>Google Playstore</i>	3
Gambar 1.3	Jumlah Komposisi Penduduk di Indonesia.....	5
Gambar 1.4	Penggunaan Layanan <i>E-Wallet</i> oleh Generasi Milennial dan Generasi Z	6
Gambar 2.1	Model S-O-R Klasik dalam Perilaku Konsumen.....	12
Gambar 2.2	Skema Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1	Logo Gojek	44
Gambar 4.2	Model Struktural	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	70
Lampiran 2 Data Penelitian (170 Responden).....	73
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data	80



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.