

**Eksplorasi Pengaruh Desain Antarmuka (UI) dan Pengalaman Pengguna (UX) terhadap Rasa
Percaya dan Minat Pembelian Ulang pada Aplikasi E-commerce: Pendekatan Kualitatif dengan
Thematic Analysis**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Aloysius Felix Santoso

NPM: 221711717

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

EKSPLORASI PENGARUH DESAIN ANTARMUKA (UI) DAN PENGALAMAN PENGGUNA (UX) TERHADAP
RASA PERCAYA DAN MINAT PEMBELIAN PADA APLIKASI E-COMMERCE: PENDEKATAN KUALITATIF
DENGAN THEMATIC ANALYSIS

yang disusun oleh

Aloysius Felix Santoso

221711717

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 22 April 2026

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Fl. Sapty Rahayu, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr. Fl. Sapty Rahayu, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Aloysius Bagas Pradipta Irianto, S.Kom., M.Eng., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 22 April 2026

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Prof. Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU, ASEAN Eng.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN PENGGUNAAN GENERATIVE AI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Aloysius Felix Santoso

NPM : 221711717

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Industri

Judul Penelitian : Eksplorasi Pengaruh Desain Antarmuka (UI) dan Pengalaman Pengguna (UX) terhadap Rasa Percaya dan Minat Pembelian Ulang pada Aplikasi *E-commerce*: Pendekatan Kualitatif dengan Thematic Analysis.

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri.
2. Semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
3. Saya telah menggunakan teknologi Generative AI dalam penulisan skripsi ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Penggunaan AI telah saya dokumentasikan secara transparan sebagai berikut:

No	Nama Aplikasi	Tujuan Penggunaan	Hasil yang Diharapkan
1	ChatGPT Go	Pembuatan kerangka dan perbaikan tata bahasa	Struktur penulisan lebih rapi, tata bahasa sesuai EYD
2	ChatGPT Go	Mencari referensi ide awal dan menyusun kerangka berpikir (<i>brainstorming</i>).	Memperoleh fondasi riset yang kuat dan alur pembahasan yang sistematis.
3	Gemini	Sebagai mitra diskusi (<i>sparring partner</i>)	Dapat memunculkan ide yang sebelumnya belum terpikirkan oleh penulis
4	Gemini	Mengolah kode awal	Dapat memunculkan kode awal untuk mempermudah pekerjaan

5. Analisis, interpretasi, dan kesimpulan dalam skripsi ini merupakan hasil pemikiran kritis saya sendiri
6. Bersedia menanggung secara pribadi segala sanksi yang berlaku jika saya menyalahi aturan penggunaan AI yang telah ditetapkan.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 6 April 2026

Yang menyatakan,

Aloysius Felix Santoso

221711717



Kata Pengantar

Puji dan terima kasih penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih, berkat, dan penyertaan-Nya dalam setiap langkah yang penulis lalui. Di tengah berbagai proses yang tidak selalu mudah, Tuhan selalu memberikan kekuatan, pengharapan, dan jalan keluar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.

Perjalanan dalam penyusunan skripsi ini bukanlah hal yang mudah. Ada banyak momen lelah, bingung, bahkan hampir menyerah. Namun, melalui doa, dukungan, dan kehadiran orang-orang terkasih, penulis mampu melewati setiap proses tersebut hingga sampai pada titik ini.

Dengan penuh rasa syukur dan haru, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala penyertaan, kekuatan, dan kasih yang tidak pernah berhenti dalam setiap proses kehidupan penulis.
2. Universitas Atma Jaya Yogyakarta, sebagai tempat penulis menimba ilmu, bertumbuh, dan berkembang hingga sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Dr.FI. Spty Rahayu, ST, M.Kom. , selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran telah membersamai setiap proses yang penulis lalui. Terima kasih karena tidak hanya memberikan bimbingan dan arahan secara akademis, tetapi juga dengan mendengarkan dengan tulus setiap keluh kesah penulis. Di saat penulis merasa lelah, bingung, dan hampir menyerah, kehadiran Ibu menjadi penguat yang membuat penulis mampu bangkit dan melanjutkan perjalanan hingga titik ini.
4. Ibu Generosa Lukhayu Pritalia, ST, M.Eng. , selaku Dosen Pembimbing II, yang selalu hadir dengan perhatian, pengertian, dan dukungan yang begitu berarti bagi penulis. Terima kasih atas kesabaran dalam membimbing, serta kesediaan untuk mendengarkan setiap proses yang penulis lalui. Dukungan dan kebaikan Ibu menjadi salah satu alasan penulis tetap bertahan dan tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua penulis, yang menjadi alasan penulis terbesar untuk terus berjuang. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tidak pernah berkurang, serta dukungan yang selalu menguatkan, bahkan di saat penulis merasa tidak mampu. Segala pencapaian ini penulis persembahkan sebagai bentuk kecil dari rasa terima kasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan.
6. Nenek tercinta, yang telah berpulang tepat empat puluh hari sebelum penulis melaksanakan sidang skripsi ini. Terima kasih atas doa, sayang, dan perhatian yang selalu diberikan semasa hidup. Meski kini tidak lagi hadir secara langsung, doa dan kenangan bersama nenek akan selalu menjadi kekuatan yang mengiringi langkah penulis. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk kasih dan rasa terima kasih yang tidak akan pernah terbalaskan.
7. Keluarga besar penulis, yang selalu memberikan dukungan, perhatian, dan semangat dalam setiap proses yang penulis jalani.

8. Teman-teman seperjuangan, yang telah menemani perjalanan ini dari awal hingga akhir. Terima kasih untuk setiap kebersamaan, bantuan, tawa, serta dukungan yang membuat proses yang berat terasa lebih ringan. Kehadiran kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan ini.
9. Chaila Zefanya Wiatantri, selaku pasangan penulis yang selalu hadir dalam setiap proses yang penulis lalui. Terima kasih atas kesabaran, perhatian, dan dukungan yang tidak pernah berhenti, bahkan di saat penulis berada di titik lelah dan kehilangan arah. Terima kasih karena selalu menjadi tempat untuk kembali, tempat untuk bercerita, dan tempat untuk menguatkan. Kehadiranmu menjadi salah satu alasan penulis mampu bertahan dan menyelesaikan perjalanan ini hingga akhir.
10. Seluruh partisipan penulis, yang selalu bersedia untuk penulis wawancara dan melakukan diskusi.
11. Diri penulis sendiri, yang telah bertahan sejauh ini, tetap melangkah meskipun sering merasa ragu, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses. Perjalanan ini tidak mudah, namun semua usaha, air mata, dan perjuangan akhirnya terbayarkan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 3 April 2026

Aloysius Felix Santoso



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana desain *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada aplikasi *e-commerce* mempengaruhi pembentukan kepercayaan serta minat pembelian ulang pengguna.

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode *Analisis Tematik Refleksif*. Pengumpulan data dilakukan secara komprehensif melalui wawancara mendalam, *Focus Group Discussion* (FGD), serta studi dokumen yang melibatkan 20 pengguna aktif aplikasi Shopee.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UI yang memiliki visibilitas tinggi dan struktur yang jelas, dipadukan dengan UX yang efisien dan meminimalkan hambatan, berperan sangat krusial dalam membentuk pengalaman positif pengguna. Pengalaman tersebut pada akhirnya memperkuat kepercayaan pengguna melalui tiga faktor utama: keamanan sistem, validitas ulasan, dan transparansi informasi.

Kepercayaan yang telah terbangun tersebut terbukti mendorong minat pembelian ulang pengguna. Minat ini juga turut dipengaruhi oleh faktor kebiasaan berbelanja serta adanya insentif ekonomi seperti promo dan gratis ongkir.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peran UI dan UX jauh lebih dari sekadar mengganggu pengalaman operasional pengguna, melainkan menjadi elemen strategi yang sangat penting dalam membangun loyalitas pengguna pada platform *e-commerce*.

Kata Kunci : Antarmuka Pengguna (UI), Pengalaman Pengguna (UX), Kepercayaan, Minat Pembelian Ulang, E-commerce, Analisis Tematik

ABSTRACT

This research aims to explore how User Interface (UI) and User Experience (UX) design in e-commerce applications affect the formation of user trust and repurchase intention.

The study utilizes a qualitative approach with the Reflexive Thematic Analysis method. Data was collected comprehensively through in-depth interviews, Focus Group Discussions (FGD), and document reviews involving 20 active users of the Shopee application.

The results indicate that a UI with high visibility and a clear structure, combined with an efficient UX that minimizes barriers, plays a crucial role in shaping a positive user experience. This experience subsequently strengthens user trust through three main factors: system security, review validity, and information transparency.

The trust that has been established is proven to drive user repurchase intention. This intention is also influenced by shopping habits and economic incentives such as promos and free shipping.

Overall, this research confirms that UI and UX do not only affect the operational experience of users but also serve as strategic elements in building user loyalty on e-commerce platforms.

Keywords: User Interface (UI), User Experience (UX), Trust, Repurchase Intention, E-commerce, Thematic Analysis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHN	1
LEMBAR PERNYATAAN PENGGUNAAN GENERATIVE AI	2
Kata Pengantar	4
ABSTRAK.....	7
ABSTRACT	8
DAFTAR ISI	9
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR TABEL	11
BAB 1	12
1.1. Latar Belakang.....	13
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	15
1.4. Batasan Masalah	15
1.5. Tujuan Penelitian.....	15
1.6. Manfaat Penelitian	15
1.7. Bagan Keterkaitan	15
BAB 2	15
2.1 Studi Sebelumnya	15
2.2 Dasar Teori	15
2.2.1 E-commerce.....	15
2.2.2 User Interface / Antarmuka	15
2.2.3 User Experience / Pengalaman Pengguna	15
2.2.4 Kepercayaan	15
2.2.5 Minat Pembelian Ulang	15
BAB 3	15
3.1 Tahapan Penelitian	15

3.1.1 Identifikasi Masalah	15
3.1.2 Studi literatur	15
3.1.3 Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian	15
3.1.4 Pengumpulan Data	15
3.1.5 Transkripsi Data.....	15
3.1.6 Analisis Data	15
3.1.7 Penarikan Kesimpulan	15
3.2 Kredibilitas Data	15
3.3 Alat yang digunakan	15
3.2.1 Laptop atau Komputer.....	15
3.2.2 Perangkat Perekam Suara	15
3.2.3 Microsoft Word	15
3.2.4 Microsoft Excel	15
3.2.5 Aplikasi Komunikasi Daring	15
BAB 4	15
4.1. Hasil Analisis dengan RTA	15
4.1.1 Wawancara Mendalam (In-Depth Interview)	15
4.1.2 Focus Group Discussion (FGD).....	15
4.1.3 Studi Dokumen (User Review Analysis).....	15
4.1.4 Pengorganisasian dan Persiapan Analisis Data.....	15
4.1.5. Tahap 1: Familiarisasi Data (Membiasakan diri dengan data).....	15
4.1.6. Tahap 2: Pembuatan Kode Awal (Menghasilkan kode awal)	15
4.1.7. Tahap 3: Pencarian Tema (Mencari tema)	15
4.1.8. Tahap 4: Peninjauan Tema (Meninjau tema potensial)	15
4.1.9. Tahap 5: Pendefinisian dan Penamaan Tema (Mendefinisikan dan memberi nama tema)	15
4.2. Pembahasan Hasil.....	15
4.2.1. Tema 1: Persepsi pengguna terhadap tampilan visual dan susunan fitur aplikasi.....	15
4.2.2. Tema 2: Pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur dan kemudahan alur aplikasi	15
4.2.3. Tema 3: Faktor yang membangun kepercayaan pengguna dalam bertransaksi	15
4.2.4. Tema 4: Dorongan Pembelian Ulang Berbasis Keterikatan Habituasi dan Insentif Ekonomi	15
4.2.5. Hubungan Antara UI/UX, Kepercayaan, dan Minat Pembelian Ulang	15

4.2.6. Sintesis Hasil: Menjawab Pertanyaan Penelitian.....	15
BAB 5	15
5.1 Kesimpulan.....	15
5.2. Saran.....	15
Daftar Pustaka	15
Lampiran	15
Lampiran I Data Narasumber	15
Lampiran II Data Pewawancara.....	15
Lampiran III Transkrip Wawancara.....	15
Lampiran IV Transkrip FGD (Focus Group Discussion)	15
Lampiran V Studi Dokumen	15
Lampiran VI Hasil Pengkodean	15
Lampiran VI Daftar Kode Tahap 1	15
Lampiran VII Daftar Tema Utama.....	15
Lampiran VIIIDokumentasi	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan	10
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	24
Gambar 3. 2 Analisis Data	31
Gambar 4. 1 Contoh Proses Transformasi Data dari Kode Awal ke Kode Konseptual.....	41
Gambar 4. 2 Contoh Hubungan Antar Kode Sub-Tema dengan Kode Tema.....	42
Gambar 4. 3 Kerangka Tema Analisis Data Kualitatif.....	44
Gambar 4. 4 Skema Hubungan Kausalitas Tema UI/UX ke Trust ke Pembelian Ulang.....	56



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Studi Sebelumnya.....	15
Tabel 3. 1 Pertanyaan Wawancara.	27
Tabel 3. 2 Contoh hasil Transkripsi Wawancara	29
Tabel 4. 1 contoh proses penyempurnaan dari kode semantik (Kode A) menjadi kode laten (Kode B)	40
Tabel 4. 2 Rincian pemetaan dari Sub-Tema ke Tema Utama.....	42
Tabel 4. 3 Rincian Akhir dari keseluruhan Proses	44

