

ANALISIS PENGARUH DESAIN *USER INTERFACE* (UI), *USER EXPERIENCE* (UX), SERTA KUALITAS LAYANAN (eServQual) TERHADAP *PERCEIVED RISK* DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI HYPERMART ONLINE

Annaya Putri Prakarsa¹, Agung Putra Pamungkas², Pujo Saroyo²

ABSTRAK

Pada era teknologi saat ini, aktivitas belanja *online* terus meningkat dari tahun ke tahun. Terlebih saat terjadi pandemi COVID-19 yang masuk ke Indonesia sejak awal tahun 2020, yang memaksa masyarakat dari berbagai pihak untuk membatasi aktivitas di luar rumah, yang mengakibatkan usaha ataupun ritel fisik mengalami kerugian akibat berkurangnya pembeli. Oleh karena itu, ritel fisik harus memanfaatkan momentum ini untuk dapat meningkatkan penjualan dengan beralih pada penerapan *e-grocery* serta mengikuti perkembangan desain aplikasi agar pelanggan dapat berbelanja lewat *website* atau aplikasi dengan nyaman. Penelitian ini berfokus pada pengaruh desain *user interface*, *user experience*, dan *e-service quality* (eServQual) terhadap keputusan pembelian dan *perceived risk* pada pengguna aplikasi Hypermart Online.

Analisis dilakukan menggunakan metode PLS-SEM. Terdapat 135 responden dari seluruh Indonesia dan pernah berbelanja lewat aplikasi Hypermart Online dalam kurun waktu 1 tahun ke belakang. Variabel laten yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Desain UI, Desain UX, eServQual, Keputusan Pembelian, dan *Perceived Risk*.

Dari penelitian ini, dihasilkan uji hipotesis yang menunjukkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi keputusan pembelian adalah desain *user experience*, dengan indikator yang memiliki pengaruh paling besar yaitu “Fitur-fitur yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna”. Kemudian faktor yang paling mempengaruhi *perceived risk* adalah eServQual, dengan indikator yang memiliki pengaruh paling besar yaitu “Keseluruhan proses penggunaan aplikasinya efisien (tidak berbelit-belit)”.

Kata Kunci: *user interface design*, *user experience design*, *eservqual*, *perceived risk*, keputusan pembelian, PLS-SEM

¹Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

²Staff Pengajar Departemen Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

INFLUENCE ANALYSIS OF USER INTERFACE (UI), USER EXPERIENCE (UX) DESIGN, AND SERVICE QUALITY (eServQual) ON PERCEIVED RISK AND PURCHASE DECISION IN HYPERMART ONLINE MOBILE APPLICATION

Annaya Putri Prakarsa¹, Agung Putra Pamungkas², Pujo Saroyo²

ABSTRACT

In this technological era, online shopping activities continue to increase from time to time. Especially when COVID-19 pandemic hit and entered Indonesia since early year of 2020, which forced people to limit activities outside. In result, business stores or retailers experienced losses due to decreased amount of buyers. Therefore, retailers must take action from this momentum to be able to increase sales by switching to e-grocery, and keep an updated application design so that customers can shop through mobile application comfortably. This study focuses on the effect of user interface design, user experience design, and e-service quality (eServQual) towards perceived risk and purchase decision of Hypermart Online application users.

The analysis was performed using PLS-SEM method. There are 135 respondents from all over Indonesia and have shopped using Hypermart Online app within the past 1 year (2020-2021). The latent variables used in this study are UI Design, UX Design, eServQual, Perceived Risk, and Purchase Decision.

From this study, it is concluded that the factor which most influenced purchase decision is UX Design, with indicator “Features are provided according to user needs”. Subsequently, factor that most influenced perceived risk is eServQual, with indicator “The whole process of using the application is efficient (not complicated)”.

Keywords: user interface design, user experience design, eservqual, perceived risk, purchase decision, PLS-SEM

¹Student of Agroindustrial Technology Departement, Faculty of Agricultural Technology, Universitas Gadjah Mada

²Lecturer of Agroindustrial Technology Departement, Faculty of Agricultural Technology, Universitas Gadjah Mada