

## Pengaruh UI/UX terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Rental Motor

Misari Handayania<sup>a</sup>, Intan Utna Sari<sup>b</sup>, Putri Anggraini<sup>c</sup>

<sup>a</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Farmasi, Sain, dan Teknologi, Universitas Dharma Andalas, Indonesia  
Email: [misarihandayani01042004@gmail.com](mailto:misarihandayani01042004@gmail.com)

### Abstract

*The rapid advancement of information and communication technology over the past decade has significantly influenced various aspects of daily life, including the provision of transportation services. Mobile-based motorcycle rental applications have emerged as innovative solutions to meet the modern society's demand for fast, flexible, and efficient mobility services. However, in an era of fierce digital competition, the success of an application is not solely determined by its technical features or system functionality but also by the quality of its User Interface (UI) and User Experience (UX). These two elements play a crucial role in delivering comfort, ease of navigation, and user satisfaction, which ultimately drive loyalty and continued usage.*

*This study aims to examine the influence of UI and UX on user satisfaction in the context of mobile motorcycle rental applications. The research uses a literature study approach by reviewing various scholarly journals, articles, and other academic references published within the last five years. The analytical process involves keyword-based literature search, source selection based on relevance, and synthesis of research findings. Results indicate that a clean, consistent, and aesthetically pleasing UI significantly enhances visual comfort, while a well-designed UX ensures a smooth, intuitive, and satisfactory overall experience. The combination of both UI and UX has a substantial impact on user satisfaction and retention.*

*This study contributes to the development of digital application systems, particularly in the field of online transportation services. Developers are advised to adopt UI/UX principles as strategic components in the design process. Furthermore, this research opens opportunities for future studies to explore the quantitative relationship between UI/UX design elements and user satisfaction metrics in a more measurable framework.*

**Keywords:** User Interface, User Experience, User Satisfaction, Motorcycle Rental Application, Literature Study

### Abstrak

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat dalam satu dekade terakhir telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal penyediaan layanan transportasi. Aplikasi rental motor berbasis mobile muncul sebagai salah satu inovasi yang menjawab kebutuhan masyarakat modern akan layanan transportasi yang cepat, fleksibel, dan efisien. Namun, di tengah tingginya persaingan aplikasi digital, keberhasilan suatu aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur atau kecanggihan teknologi yang digunakan, melainkan juga oleh kualitas desain antarmuka pengguna (User Interface/UI) dan pengalaman pengguna (User Experience/UX) yang ditawarkan. UI dan UX memainkan peran penting dalam menciptakan kenyamanan, kemudahan navigasi, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap suatu aplikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam pengaruh UI dan UX terhadap kepuasan pengguna aplikasi rental motor. Metode yang digunakan adalah pendekatan studi literatur dengan menelaah berbagai jurnal ilmiah, artikel, dan referensi akademik lain yang relevan, khususnya dalam lima tahun terakhir. Proses analisis dilakukan melalui tahapan pencarian literatur berdasarkan kata kunci tertentu, seleksi sumber yang relevan, serta sintesis dari berbagai hasil penelitian sebelumnya. Temuan dalam studi ini menunjukkan bahwa desain UI yang sederhana, konsisten, dan estetis dapat meningkatkan kenyamanan visual pengguna, sedangkan UX yang baik memberikan pengalaman menyeluruh yang memuaskan saat menggunakan aplikasi. Kombinasi keduanya terbukti berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan dan keinginan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem aplikasi digital, khususnya dalam bidang transportasi daring. Pengembang disarankan untuk menjadikan prinsip UI/UX sebagai aspek strategis dalam proses perancangan produk. Selain itu, penelitian ini juga membuka peluang bagi studi selanjutnya yang dapat menggali hubungan antara elemen UI/UX dengan indikator kepuasan pengguna secara kuantitatif.

**Kata kunci:** User Interface, User Experience, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Rental Motor, Studi Literatur

*This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license*



### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam satu dekade terakhir telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Transformasi digital ini secara tidak langsung telah memengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat, mulai dari cara berkomunikasi, bekerja, belajar, hingga dalam hal mengakses layanan sehari-hari seperti transportasi. Masyarakat kini semakin terbiasa dengan penggunaan teknologi digital yang praktis dan efisien. Salah satu bentuk kemajuan yang cukup signifikan adalah hadirnya aplikasi rental kendaraan berbasis mobile, khususnya aplikasi rental motor. Aplikasi ini menjadi solusi modern yang memudahkan pengguna dalam menyewa motor hanya melalui perangkat ponsel, tanpa harus datang langsung ke tempat penyewaan.

Aplikasi rental motor saat ini menjadi salah satu layanan yang semakin populer di kalangan masyarakat, terutama di daerah perkotaan yang tingkat mobilitasnya tinggi. Aplikasi seperti Grab, Gojek, dan aplikasi rental lokal lainnya sudah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat karena dinilai praktis dan cepat. Selain itu, kemajuan digital juga memungkinkan pengembang menyediakan fitur-fitur tambahan seperti pelacakan kendaraan, pembayaran digital, hingga fitur keamanan yang meningkatkan kenyamanan pengguna. Namun, meskipun fiturnya lengkap dan canggih, tidak semua aplikasi berhasil menarik dan mempertahankan pengguna. Salah satu penyebab utama kegagalan aplikasi digital adalah karena kurangnya perhatian terhadap aspek desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX).

UI (User Interface) berperan penting dalam memberikan kesan pertama kepada pengguna. UI mencakup tampilan visual aplikasi seperti warna, tata letak tombol, ikon, tipografi, dan keseluruhan struktur antarmuka. Sebuah UI yang menarik dan mudah dipahami dapat membuat pengguna merasa nyaman dan tidak bingung saat pertama kali menggunakan aplikasi. Di sisi lain, UX (User Experience) berhubungan dengan bagaimana pengalaman keseluruhan yang dirasakan pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi tersebut. UX melibatkan aspek kecepatan aplikasi, kemudahan navigasi, responsivitas, dan kemudahan menyelesaikan tugas seperti pemesanan dan pembayaran. Kombinasi UI dan UX yang baik akan menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Dalam dunia pengembangan aplikasi, UI dan UX bukan lagi sekadar tambahan, tetapi menjadi fondasi utama yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu produk digital. Banyak aplikasi yang sebenarnya memiliki fitur yang berguna, namun karena tampilannya membingungkan atau alurnya tidak jelas, pengguna akhirnya memilih untuk tidak menggunakannya lagi. Bahkan, beberapa pengguna memberikan ulasan negatif atau rating rendah hanya karena merasa tampilan aplikasinya tidak ramah atau membingungkan. Sebaliknya, aplikasi dengan tampilan yang menarik dan penggunaan yang mudah akan lebih disukai dan direkomendasikan ke orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa UI dan UX memiliki dampak besar terhadap persepsi dan kepuasan pengguna.

Masyarakat saat ini juga semakin selektif dalam memilih aplikasi yang mereka gunakan. Mereka tidak hanya mempertimbangkan fungsionalitas aplikasi, tetapi juga kenyamanan saat menggunakannya. Sebuah aplikasi harus mampu memberikan kemudahan akses, tampil konsisten, cepat, dan memberikan umpan balik yang jelas saat terjadi kesalahan. Jika pengguna merasa terganggu oleh hambatan-hambatan kecil seperti tombol tidak berfungsi, proses pemesanan yang membingungkan, atau loading yang terlalu lama, maka kemungkinan besar mereka akan meninggalkan aplikasi tersebut dan beralih ke layanan lain yang menawarkan pengalaman yang lebih baik.

Dalam konteks ini, aplikasi rental motor sebagai salah satu layanan berbasis digital sangat perlu memperhatikan aspek UI dan UX. Dengan tingginya persaingan antar penyedia layanan, pengembang harus mampu menciptakan keunikan dan keunggulan melalui pengalaman pengguna yang menyenangkan. Aplikasi yang memperhatikan UI dan UX cenderung memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi, dan pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas dan retensi pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Berdasarkan hal-hal di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) terhadap kepuasan pengguna aplikasi rental motor. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur dengan menganalisis berbagai hasil penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, dan sumber referensi lainnya yang relevan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pentingnya desain UI dan UX dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap aplikasi, serta untuk memberikan masukan dan rekomendasi bagi pengembang aplikasi dalam menciptakan produk yang lebih user-friendly dan sesuai dengan kebutuhan pengguna masa kini.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan, baik dalam konteks pengembangan aplikasi transportasi maupun dalam pengembangan aplikasi digital lainnya. Dengan pemahaman yang baik mengenai hubungan antara UI/UX dan kepuasan pengguna, pengembang dan peneliti dapat bersama-sama menciptakan solusi digital yang tidak hanya efektif dari segi teknologi, tetapi juga memberikan nilai tambah dalam pengalaman pengguna.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **studi literatur** (*library research*) dengan metode deskriptif kualitatif. Studi literatur dipilih karena sesuai untuk menjelajahi konsep-konsep teoritis dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan UI (User Interface), UX (User Experience), dan kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi rental motor. Melalui pendekatan ini, peneliti tidak melakukan pengumpulan data langsung dari lapangan, tetapi menggali informasi melalui berbagai sumber tertulis yang telah dipublikasikan sebelumnya.

Tujuan utama dari metode ini adalah untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh dan mendalam mengenai bagaimana desain antarmuka dan pengalaman pengguna dapat memengaruhi tingkat kepuasan

pengguna aplikasi, khususnya dalam sektor layanan transportasi digital. Selain itu, metode ini juga memberikan ruang bagi peneliti untuk membandingkan berbagai hasil temuan ilmiah yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu, sehingga menghasilkan sintesis informasi yang relevan dan bermanfaat untuk pengembangan keilmuan.

Adapun **langkah-langkah penelitian** yang dilakukan dalam studi ini meliputi:

1. **Menentukan topik dan ruang lingkup studi**, yaitu pengaruh UI dan UX terhadap kepuasan pengguna aplikasi rental motor berbasis mobile.
2. **Menetapkan kata kunci pencarian**, seperti: “User Interface”, “User Experience”, “kepuasan pengguna”, “aplikasi rental kendaraan”, “mobile application”, dan “digital transportation”.
3. **Melakukan pencarian referensi ilmiah** dari berbagai database jurnal online nasional dan internasional, seperti Google Scholar, ResearchGate, DOAJ, serta situs resmi jurnal universitas.
4. **Memilih artikel atau jurnal** yang relevan, memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian, dan diterbitkan dalam rentang waktu 5 tahun terakhir (2020–2025) agar data tetap mutakhir.
5. **Melakukan analisis isi** terhadap literatur yang dikumpulkan dengan cara membaca secara mendalam, mencatat poin-poin penting, serta mengklasifikasikan berdasarkan topik UI, UX, dan kepuasan pengguna.
6. **Menyusun sintesis dan interpretasi** hasil temuan dari berbagai sumber, untuk ditarik menjadi kesimpulan dan rekomendasi.

Metode studi literatur ini dianggap cocok karena memberikan keunggulan dalam hal efisiensi waktu, akses terhadap banyak referensi, serta kemampuan untuk membangun kerangka teoritis yang kuat. Selain itu, metode ini juga memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk melihat tren global maupun lokal terkait UI/UX, khususnya dalam sektor aplikasi digital transportasi.

Namun, seperti halnya metode lainnya, studi literatur juga memiliki keterbatasan, yaitu tidak adanya data primer yang bersumber langsung dari pengguna. Oleh karena itu, hasil penelitian ini bersifat teoritis dan konseptual. Penelitian lanjutan secara kuantitatif atau kualitatif langsung ke pengguna disarankan untuk memperkuat validitas temuan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh UI dan UX terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi rental motor berbasis mobile. Berdasarkan hasil kajian terhadap berbagai literatur dan penelitian terdahulu, ditemukan bahwa antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) merupakan dua elemen penting yang secara langsung memengaruhi persepsi, kenyamanan, serta loyalitas pengguna terhadap suatu aplikasi.

### 1. Pengaruh UI terhadap Kepuasan Pengguna

User Interface (UI) adalah jendela utama yang menghubungkan pengguna dengan sistem aplikasi. UI yang baik ditandai dengan visual yang menarik, keterbacaan yang tinggi, serta navigasi yang intuitif. Dalam konteks aplikasi rental motor, UI berperan penting dalam memberikan kesan pertama yang baik kepada pengguna. Ketika pertama kali membuka aplikasi, pengguna akan langsung berhadapan dengan layout, warna, ikon, dan tombol navigasi. Jika elemen-elemen tersebut ditampilkan secara terstruktur dan konsisten, maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan percaya bahwa aplikasi tersebut layak digunakan.

Beberapa studi literatur menunjukkan bahwa UI yang buruk cenderung menyebabkan pengguna merasa frustrasi bahkan sebelum mereka mencoba menggunakan fitur-fitur utama dalam aplikasi. Hal ini diperkuat oleh penelitian Hidayat & Lestari (2023) yang menyatakan bahwa ketidaksesuaian antara harapan visual pengguna dengan realitas desain aplikasi menjadi salah satu penyebab utama pengguna berhenti menggunakan aplikasi digital. Oleh karena itu, UI tidak hanya berfungsi sebagai hiasan visual, tetapi juga sebagai alat komunikasi antara pengguna dan sistem.

Dalam praktiknya, aplikasi seperti Grab dan Gojek telah berhasil menunjukkan bagaimana desain UI yang sederhana, informatif, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan pengguna. Aplikasi ini menerapkan prinsip *material design* yang terstandarisasi dan mengutamakan pengalaman visual yang bersih. Bahkan, beberapa aplikasi rental motor lokal seperti Migo dan EzyRent juga mulai mengikuti tren ini untuk meningkatkan adopsi pengguna baru.

## 2. Pengaruh UX terhadap Kepuasan Pengguna

Sementara UI lebih berfokus pada tampilan visual, UX mencakup keseluruhan pengalaman yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi. UX yang baik membuat pengguna merasa bahwa aplikasi mudah digunakan, cepat, dan efisien dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam studi literatur oleh Rahmadani & Sari (2021), ditemukan bahwa UX berperan penting dalam meminimalisir kebingungan pengguna saat menjalankan proses penyewaan, mulai dari pencarian kendaraan, pemesanan, pembayaran, hingga menerima notifikasi.

UX juga mencakup bagaimana aplikasi menangani kesalahan atau masalah teknis. Aplikasi dengan UX yang matang akan memberikan feedback atau panduan saat terjadi kegagalan proses, sehingga pengguna tidak merasa bingung atau kecewa. Misalnya, saat proses pembayaran gagal karena jaringan, aplikasi yang baik akan menampilkan pesan kesalahan yang jelas dan memberikan opsi untuk mencoba kembali, bukan hanya sekadar “error”.

Dalam praktiknya, UX yang buruk dapat berdampak pada berkurangnya jumlah pengguna aktif harian (daily active users) dan meningkatnya uninstall rate. Beberapa pengguna akan lebih memilih aplikasi yang mungkin memiliki fitur lebih sedikit, tetapi lebih cepat, ringan, dan nyaman digunakan, dibanding aplikasi dengan fitur lengkap tapi kompleks dan membingungkan. Maka dari itu, pengembang harus terus mengevaluasi dan memperbarui UX berdasarkan masukan dan kebiasaan pengguna.

## 3. Studi Kasus: Perbandingan Beberapa Aplikasi

Dalam studi ini, peneliti juga membandingkan beberapa aplikasi rental motor dari aspek UI dan UX berdasarkan literatur yang tersedia. Aplikasi seperti Grab dan Gojek menunjukkan UI/UX yang sangat baik karena mereka melakukan pengujian pengguna (*usability testing*) secara rutin dan memperhatikan masukan pengguna melalui rating dan ulasan.

Sementara itu, aplikasi lokal yang tidak terlalu populer umumnya memiliki kelemahan pada bagian navigasi, loading yang lambat, atau tampilan yang tidak konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi tersebut menawarkan fitur yang sama, kualitas UI dan UX tetap menjadi pembeda utama dalam menentukan kepuasan pengguna. Salah satu contoh adalah aplikasi lokal yang menampilkan banyak iklan pop-up, sehingga mengganggu alur penggunaan. Kondisi seperti ini menurunkan kepuasan pengguna secara signifikan.

Dalam beberapa penelitian lain, pengguna menyatakan bahwa tampilan antarmuka yang terlalu ramai atau tidak konsisten membuat mereka kehilangan minat untuk mengeksplorasi fitur aplikasi lebih lanjut. Sebaliknya, aplikasi yang memiliki alur proses sederhana dan mudah diikuti meskipun hanya memiliki fitur terbatas, justru lebih disukai karena pengguna tidak harus berpikir keras dalam menggunakannya.

## 4. Relevansi Temuan dengan Teori UI/UX dan Kepuasan Pengguna

Temuan-temuan dalam studi ini sangat relevan dengan teori *usability heuristics* oleh Jakob Nielsen, yang menekankan pentingnya kemudahan penggunaan, konsistensi, visibilitas status sistem, dan kontrol pengguna. Ketika pengguna merasa mampu mengendalikan alur aplikasi dan tidak merasa tersesat dalam prosesnya, maka kepuasan akan lebih mudah tercapai.

Selain itu, model kepuasan pelanggan seperti SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) yang menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, juga dapat diterapkan dalam konteks aplikasi digital. UI dapat dikaitkan dengan aspek *tangible*, sedangkan UX lebih erat kaitannya dengan *responsiveness* dan *reliability*. Maka, dapat disimpulkan bahwa peningkatan pada aspek UI dan UX akan langsung berdampak positif terhadap kualitas layanan yang dirasakan pengguna.

## 5. Dampak UI/UX terhadap Retensi dan Loyalitas Pengguna

Tidak hanya berpengaruh pada kenyamanan penggunaan, UI dan UX juga berdampak langsung terhadap **retensi** dan **loyalitas pengguna**. Retensi merujuk pada seberapa besar kemungkinan pengguna akan terus menggunakan aplikasi setelah percobaan pertama, sedangkan loyalitas menggambarkan keterikatan emosional pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Banyak penelitian menyebutkan bahwa pengguna yang merasa nyaman dan puas dengan UI/UX akan lebih cenderung tetap menggunakan aplikasi dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini sejalan dengan penelitian Rohmah (2022) yang menyebutkan bahwa aspek visual dan pengalaman pengguna menjadi alasan utama pengguna tetap bertahan, bahkan ketika terdapat aplikasi pesaing dengan fitur serupa. Sebaliknya, jika pengguna mengalami kesulitan saat pertama kali mencoba aplikasi—seperti loading lambat, proses yang rumit, atau tampilan tidak konsisten—maka kemungkinan besar mereka tidak akan kembali

menggunakan aplikasi tersebut. Di sinilah pentingnya pengujian dan validasi desain UI/UX sebelum aplikasi dirilis ke publik.

## 6. Peran Feedback Pengguna dalam Perbaikan UI/UX

Salah satu praktik terbaik dalam pengembangan UI/UX adalah **melibatkan pengguna secara langsung** dalam proses evaluasi dan pengembangan aplikasi. Banyak aplikasi besar yang sukses karena secara rutin mengadakan *usability testing*, mengumpulkan feedback pengguna, serta cepat merespons masukan dengan melakukan pembaruan fitur dan tampilan.

Aplikasi seperti Grab dan Gojek sering merilis update berdasarkan tren keluhan dan kebutuhan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi tidak hanya ditentukan oleh desainer dan pengembang, tetapi juga oleh partisipasi aktif dari pengguna.

Pengguna umumnya memberikan feedback melalui rating, ulasan di toko aplikasi, atau forum komunitas pengguna. Masukan ini sangat penting untuk mengidentifikasi bagian mana dari aplikasi yang sulit digunakan, membingungkan, atau tidak intuitif. Oleh karena itu, pengembang perlu menyediakan saluran komunikasi dua arah dan memperlakukan feedback sebagai aset penting dalam peningkatan UI/UX.

## 7. Tantangan dalam Mendesain UI/UX untuk Aplikasi Rental Motor

Meskipun UI/UX diakui sangat penting, merancang antarmuka dan pengalaman pengguna yang ideal bukanlah hal mudah. Terdapat berbagai tantangan yang dihadapi pengembang, terutama pada aplikasi rental motor yang memiliki beragam fungsi, mulai dari pencarian kendaraan, penjadwalan, hingga pembayaran dan laporan.

Tantangan pertama adalah **berbagai segmentasi pengguna** yang memiliki tingkat literasi digital yang berbeda-beda. Tidak semua pengguna adalah digital native, sehingga aplikasi harus tetap mudah dipahami bahkan oleh pengguna baru.

Tantangan kedua adalah **keterbatasan perangkat**, terutama pada pengguna dengan smartphone kelas menengah ke bawah. UI/UX yang terlalu berat atau grafis yang kompleks justru dapat membuat aplikasi tidak berjalan optimal di perangkat dengan RAM terbatas.

Tantangan ketiga adalah **kebutuhan akan keamanan dan kepercayaan**, terutama dalam transaksi online. UI/UX yang dirancang dengan baik dapat membantu membangun kepercayaan pengguna, misalnya dengan menampilkan logo keamanan, kejelasan informasi pemesanan, dan notifikasi transaksi yang transparan.

## 8. Implikasi Temuan terhadap Pengembangan Aplikasi

Dari hasil pembahasan ini, dapat disimpulkan bahwa UI dan UX memiliki pengaruh tidak hanya dalam aspek teknis penggunaan, tetapi juga dalam aspek psikologis dan emosional pengguna. Aplikasi yang mampu menciptakan pengalaman menyenangkan, mudah, dan terpercaya akan lebih unggul dalam memenangkan hati pengguna.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa pengembang aplikasi rental motor harus mengalokasikan sumber daya khusus untuk riset UI/UX, melakukan pengujian berkala, serta menjadikan feedback pengguna sebagai bahan perbaikan. UI/UX tidak dapat dipisahkan dari strategi bisnis karena secara langsung berhubungan dengan jumlah pengguna aktif dan citra merek aplikasi itu sendiri.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil studi literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi rental motor berbasis mobile. Dalam era digital yang semakin kompetitif, pengguna tidak hanya menilai aplikasi dari kelengkapan fitur, tetapi juga dari kenyamanan, kemudahan, dan kecepatan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, UI dan UX menjadi dua faktor utama yang perlu diperhatikan secara serius oleh para pengembang aplikasi.

Desain UI yang baik mampu memberikan kesan pertama yang positif bagi pengguna melalui tampilan yang menarik, tata letak tombol yang jelas, ikon yang mudah dikenali, serta konsistensi warna dan struktur halaman. Sementara itu, UX yang berkualitas mencakup keseluruhan proses interaksi pengguna dengan aplikasi, termasuk kecepatan loading, alur navigasi yang efisien, feedback sistem yang jelas, dan dukungan saat terjadi masalah. Kombinasi keduanya menciptakan pengalaman penggunaan yang menyenangkan dan berdampak langsung terhadap loyalitas pengguna.

Temuan dari berbagai referensi menyatakan bahwa aplikasi yang mampu mengintegrasikan prinsip-prinsip desain UI/UX secara optimal cenderung memiliki tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Hal ini ditandai dengan peningkatan rating di toko aplikasi, jumlah pengguna aktif yang stabil, serta jumlah ulasan

positif yang meningkat. Di sisi lain, aplikasi dengan UI/UX yang buruk cenderung ditinggalkan pengguna, meskipun secara fitur tergolong lengkap.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan aplikasi transportasi daring, khususnya aplikasi rental motor. Bagi para pengembang, hasil studi ini menjadi pengingat bahwa aspek visual dan kenyamanan pengguna tidak boleh diabaikan. Disarankan agar proses perancangan aplikasi selalu melibatkan uji coba antarmuka dan pengalaman pengguna secara berkala untuk mengetahui kebutuhan serta harapan pengguna yang terus berkembang.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan pendekatan kuantitatif guna mengukur secara statistik seberapa besar pengaruh UI dan UX terhadap tingkat kepuasan pengguna, misalnya dengan menggunakan kuesioner atau teknik survei terhadap pengguna langsung. Dengan demikian, hasil penelitian dapat diperkuat secara empiris dan menjadi acuan yang lebih kuat dalam pengambilan keputusan dalam pengembangan sistem informasi berbasis digital.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pengampu mata kuliah Kapita Selekta dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan jurnal ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amelia, R. (2021). *User Experience Design dalam Pengembangan Aplikasi Mobile*. Bandung: Andi Publisher.
- [2] Hidayat, A., & Lestari, M. (2023). Evaluasi Desain UI/UX terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 6(3), 50–59.
- [3] Kotler, P. (2017). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- [4] Nielsen, J. (2001). *Usability Engineering*. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- [5] Nugroho, B. (2020). *Desain UI Modern untuk Aplikasi Mobile*. Jakarta: Informatika.
- [6] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [7] Putra, F., & Dewi, N. (2020). Hubungan Antara Antarmuka Aplikasi dan Retensi Pengguna. *Jurnal Ilmiah Komputer*, 8(1), 33–39.
- [8] Rahmadani, F., & Sari, D. (2021). Analisis UX pada Aplikasi Mobile Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 9(2), 112–118.
- [9] Rohmah, S. (2022). Pengaruh UI/UX terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Online. *Jurnal Sistem Informasi*, 7(1), 25–30.
- [10] Syahputra, A. (2023). Studi Literatur UI/UX pada Aplikasi Transportasi Online. *Jurnal Digitalisasi Layanan Publik*, 5(2), 77–83.