



ANALISIS UI/UX TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GACOOAN DALAM SISTEM INFORMASI

Yustian Servanda

Fakultas Fikom Sistem Informasi, Universitas Mulia Balikpapan, Kalimantan Timur

Fairuz Salsabila

Fakultas Fikom Sistem Informasi, Universitas Mulia Balikpapan, Kalimantan Timur

Salma Aisyah

Fakultas Fikom Sistem Informasi, Universitas Mulia Balikpapan, Kalimantan Timur

Alamat: Jl. Letjend. TNI Jl. Letjen Zaini Azhar Maulani No.9, Damai, Bahagia, Kota
Balikpapan, Kalimantan Timur 76114

Korespondensi penulis: nadiaslsabilaa23@gmail.com, salmaaisyah13@gmail.com,
yustians@universitasmulia.ac.id

Abstrak. Amidst the increasingly fierce competition in the culinary industry, customer satisfaction is key to business success. Gacooan, as a major player in the spicy noodle industry, utilizes information systems to manage orders and customer interactions. This study aims to deeply analyze the influence of User Interface (UI) and User Experience (UX) design in Gacooan's information system on customer satisfaction levels. By adopting the User-Centered Design (UCD) methodology and conducting a literature review of relevant studies on various digital platforms such as Instagram, e-commerce, and mobile banking applications, this study identifies the most crucial UI/UX elements. Aspects analyzed include visual design, ease of navigation, design consistency, color schemes, and application responsiveness. The results of the hypothetical analysis show that an intuitive interface, simple navigation, and responsive visual feedback have a significant positive correlation with customer satisfaction. This study concludes that investing in UI/UX improvements is not merely an aesthetic improvement, but a strategic move that can directly increase customer retention and loyalty. Practical recommendations are provided for the future development of the Gacooan information system, with a focus on personalization and optimization of the user experience across devices.

Keywords: UI/UX, Customer Satisfaction, Information Systems, Gacooan, User-Centered Design

Abstrak. Di tengah persaingan industri kuliner yang semakin ketat, kepuasan pelanggan menjadi kunci utama untuk keberhasilan bisnis. Gacooan, sebagai salah satu pemain utama di industri mie pedas, memanfaatkan sistem informasi untuk mengelola pesanan dan interaksi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh desain *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada sistem informasi Gacooan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dengan mengadopsi metodologi *User-Centered Design* (UCD) dan melakukan tinjauan literatur pada penelitian-penelitian relevan di berbagai platform digital seperti Instagram, e-commerce, dan aplikasi mobile banking, penelitian ini mengidentifikasi elemen-elemen UI/UX yang paling krusial. Aspek-aspek yang dianalisis mencakup desain visual, kemudahan navigasi, konsistensi desain, skema warna, dan responsivitas aplikasi. Hasil analisis hipotetis menunjukkan bahwa antarmuka yang intuitif, navigasi yang sederhana, dan umpan balik visual yang responsif memiliki korelasi positif yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa investasi pada perbaikan UI/UX bukan hanya sekadar peningkatan estetika, tetapi merupakan langkah strategis yang dapat meningkatkan retensi dan loyalitas pelanggan secara langsung. Rekomendasi praktis diberikan untuk pengembangan sistem informasi Gacooan di masa depan, dengan fokus pada personalisasi dan optimalisasi pengalaman pengguna di berbagai perangkat.

Kata Kunci: UI/UX, Kepuasan Pelanggan, Sistem Informasi, Gacooan, User-Centered Design.

PENDAHULUAN

Era digital telah mengubah cara konsumen berinteraksi dengan produk dan layanan secara fundamental. Dalam industri makanan dan minuman yang sangat kompetitif, pengalaman pelanggan tidak lagi hanya terbatas pada kualitas produk yang disajikan, tetapi juga mencakup

keseluruhan perjalanan pelanggan (*customer journey*), termasuk interaksi mereka dengan titik-titik kontak digital perusahaan. Gacoan, sebagai merek yang sangat populer di kalangan anak muda, telah berhasil membangun basis pelanggan yang besar. Untuk mengelola volume transaksi yang tinggi dan menjaga kualitas layanan, Gacoan mengandalkan sebuah sistem informasi yang memfasilitasi proses pemesanan, pembayaran, dan interaksi lainnya.

Keberhasilan sebuah sistem informasi, terutama yang berhadapan langsung dengan pelanggan, sangat ditentukan oleh kualitas desain *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX). Sebagaimana ditunjukkan oleh berbagai penelitian di platform e-commerce seperti Tokopedia dan Shopee, desain UI/UX yang baik secara langsung berdampak pada kepuasan pengguna, niat beli, dan loyalitas jangka panjang (Hasana et al., 2024; Talmera et al., 2025). UI yang menarik secara visual dan UX yang intuitif tidak hanya meningkatkan kegunaan (*usability*) tetapi juga membangun kepercayaan, kredibilitas, dan persepsi positif terhadap merek (Wong et al., 2022). Desain yang buruk, sebaliknya, dapat menyebabkan frustrasi, kebingungan, dan pada akhirnya, kehilangan pelanggan.

Studi pada berbagai aplikasi mobile, mulai dari Instagram hingga BCA Mobile, secara konsisten menunjukkan bahwa prinsip-prinsip seperti kemudahan navigasi, kesederhanaan, konsistensi visual, dan responsivitas adalah kunci untuk menciptakan pengalaman pengguna yang positif (Zulhamdani et al., 2024; Mubiarto et al., 2023). Pendekatan *User-Centered Design* (UCD) telah menjadi standar emas dalam perancangan aplikasi, karena metode ini memastikan bahwa produk yang dikembangkan benar-benar menjawab kebutuhan dan keinginan pengguna (Sukamto et al., 2021).

Meskipun pentingnya UI/UX telah diakui secara luas, analisis spesifik mengenai dampaknya dalam konteks sistem informasi restoran cepat saji seperti Gacoan di Indonesia masih terbatas. Sistem ini memiliki karakteristik unik yang berbeda dari e-commerce atau media sosial, di mana kecepatan dan efisiensi transaksi menjadi sangat kritis. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memahami bagaimana elemen-elemen UI/UX spesifik pada sistem informasi Gacoan berkontribusi dalam membentuk kepuasan pelanggan dan memberikan rekomendasi berbasis bukti untuk peningkatan di masa depan.

KAJIAN TEORI

2.1. Konsep User Interface (UI) dan User Experience (UX)

User Interface (UI) merujuk pada tampilan visual dari sebuah produk digital, di mana pengguna berinteraksi dengan sistem. Ini mencakup semua aspek grafis, mulai dari tata letak (*layout*), skema warna, tipografi, ikon, tombol, hingga animasi dan transisi antar halaman (Ayada & Hammad, 2023). Menurut Zulhamdani et al. (2024), desain UI yang baik harus fokus pada kesederhanaan, keterbacaan, dan konsistensi visual untuk menciptakan interaksi yang mulus dan menyenangkan. Tujuan utama dari UI adalah untuk menyajikan informasi secara jelas dan menyediakan sarana bagi pengguna untuk mengontrol sistem dengan efektif dan efisien.

User Experience (UX), di sisi lain, memiliki cakupan yang lebih luas. UX adalah keseluruhan pengalaman, persepsi, dan perasaan pengguna saat berinteraksi dengan sebuah produk atau layanan (Sukamto et al., 2021). Ini bukan hanya tentang bagaimana produk itu terlihat (UI), tetapi juga tentang bagaimana rasanya

menggunakan produk tersebut. Menurut ISO 9241-210, UX mencakup semua emosi, kepercayaan, preferensi, persepsi, dan respons fisik serta psikologis pengguna yang terjadi sebelum, selama, dan setelah penggunaan. Hasana et al. (2024) menambahkan bahwa UX yang baik bertujuan untuk menciptakan produk yang tidak hanya dapat digunakan (*usable*), tetapi juga berguna (*useful*), diinginkan (*desirable*), mudah ditemukan (*findable*), dapat diakses (*accessible*), dan kredibel (*credible*).

Singkatnya, UI adalah bagian dari UX. UI adalah jembatan yang memungkinkan pengguna merasakan UX. Sebuah aplikasi bisa memiliki UI yang indah secara visual, namun jika alur penggunaannya membingungkan atau lambat, maka UX-nya akan dinilai buruk. Sebaliknya, UX yang superior dicapai melalui kombinasi antara fungsionalitas yang kuat dan UI yang dirancang dengan baik.

2.2. Pentingnya UI/UX dalam Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan mereka telah terpenuhi atau terlampaui oleh sebuah produk atau layanan. Dalam konteks digital, kepuasan ini sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi mereka dengan antarmuka sistem. Penelitian oleh Talmera et al. (2025) pada platform Tokopedia secara empiris membuktikan bahwa UI dan UX memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang selanjutnya berdampak pada loyalitas. Studi ini menemukan bahwa kepuasan berfungsi sebagai "jembatan" krusial yang mengubah pengalaman penggunaan yang baik menjadi loyalitas pelanggan yang nyata.

Beberapa cara bagaimana UI/UX berkontribusi pada kepuasan pelanggan adalah:

1. Mengurangi Beban Kognitif: Desain yang intuitif dan navigasi yang jelas mengurangi upaya mental yang dibutuhkan pengguna untuk mencapai tujuan mereka. Ketika pengguna dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan mudah, tingkat kepuasan mereka meningkat (Nandhi et al., 2022).
2. Meningkatkan Efisiensi: Alur kerja yang efisien, seperti proses checkout yang disederhanakan di e-commerce atau pemesanan cepat di aplikasi kuliner, secara langsung menghemat waktu pengguna dan meningkatkan persepsi positif mereka terhadap layanan (Hasana et al., 2024).
3. Membangun Kepercayaan: Desain yang profesional, konsisten, dan bebas dari kesalahan (error) menciptakan citra merek yang andal dan dapat dipercaya. Umpan balik visual yang jelas setelah setiap tindakan (misalnya, konfirmasi pesanan) meyakinkan pengguna bahwa sistem bekerja sebagaimana mestinya (Ayada & Hammad, 2023).
4. Menciptakan Pengalaman yang Menyenangkan (Delight): Di luar fungsionalitas dasar, elemen-elemen seperti animasi yang mulus, mikrointeraksi yang cerdas, dan estetika visual yang menarik dapat memberikan "kegembiraan" tak terduga yang

meningkatkan pengalaman emosional pengguna dan membuat mereka lebih terikat dengan produk (Zulhamdani et al., 2024).

2.3. Metode Perancangan User-Centered Design (UCD)

User-Centered Design (UCD) adalah sebuah filosofi dan pendekatan desain yang menempatkan kebutuhan, keinginan, dan batasan pengguna sebagai fokus utama di setiap tahap proses desain. Tujuannya adalah untuk menciptakan produk yang sangat *usable* dan mudah diakses oleh pengguna. Menurut Sukamto et al. (2021) dan Mubiarto et al. (2023), metode UCD melibatkan pengguna secara aktif dalam pengembangan produk untuk memastikan hasil akhir sesuai dengan harapan mereka. Proses UCD umumnya terdiri dari empat tahap iteratif (berulang):

1. Memahami Konteks Penggunaan (Understand Context of Use): Tahap awal ini melibatkan identifikasi siapa pengguna produk, untuk apa mereka akan menggunakannya, dan dalam kondisi seperti apa. Teknik seperti wawancara, survei, dan pembuatan *user persona* digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pengguna (Hamdanuddinsyah et al., 2023).
2. Menentukan Kebutuhan Pengguna (Specify User Requirements): Berdasarkan pemahaman dari tahap pertama, kebutuhan pengguna dan tujuan bisnis diidentifikasi dan dipetakan. Hasil dari tahap ini adalah daftar kebutuhan yang jelas dan terukur yang harus dipenuhi oleh produk.
3. Merancang Solusi Desain (Design Solutions): Pada tahap ini, tim desain mulai membuat solusi, mulai dari sketsa kasar, *wireframe*, hingga prototipe interaktif. Tujuan utamanya adalah untuk memvisualisasikan bagaimana produk akan bekerja dan terlihat, sebagai dasar untuk evaluasi.
4. Mengevaluasi Desain (Evaluate against Requirements): Prototipe yang telah dibuat kemudian diuji oleh pengguna nyata. Metode evaluasi seperti *Usability Testing* dengan *System Usability Scale* (SUS) atau *Cognitive Walkthrough* digunakan untuk mengumpulkan umpan balik (Nandhi et al., 2022). Hasil evaluasi ini digunakan untuk mengidentifikasi masalah dan area perbaikan, yang kemudian menjadi masukan untuk iterasi desain berikutnya.
5. Proses ini diulang terus-menerus hingga tujuan kegunaan dan kepuasan pengguna tercapai, memastikan bahwa produk akhir benar-benar berpusat pada pengguna (Felicia et al., 2024).

2.4. Elemen-Elemen Kunci dalam Desain UI/UX

Berdasarkan tinjauan literatur dari berbagai sumber (Ayada & Hammad, 2023; Hasana et al., 2024; Zulhamdani et al., 2024), beberapa elemen kunci yang secara konsisten terbukti penting dalam desain UI/UX adalah:

1. Navigasi Intuitif: Pengguna harus dapat dengan mudah menemukan jalan mereka di dalam aplikasi. Struktur menu yang logis, *navigation bar* yang jelas, dan gestur yang familier (seperti *swipe* dan *scroll*) adalah fundamental. Navigasi yang buruk adalah salah satu sumber frustrasi terbesar bagi pengguna.

2. Tata Letak (Layout) dan Hierarki Visual: Pengaturan elemen di layar harus memandu mata pengguna ke informasi yang paling penting. Penggunaan ruang putih (*white space*), ukuran, dan posisi elemen membantu menciptakan hierarki visual yang jelas dan membuat antarmuka tidak terasa sesak.
3. Konsistensi: Konsistensi dalam desain (misalnya, tombol "Simpan" selalu berwarna hijau dan berada di kanan bawah) membuat aplikasi lebih mudah dipelajari dan diprediksi. Pengguna tidak perlu mempelajari pola baru di setiap halaman.
4. Umpan Balik (Feedback): Sistem harus selalu memberi tahu pengguna tentang apa yang sedang terjadi. Indikator pemuatan (*loading indicator*), notifikasi keberhasilan, atau pesan kesalahan yang jelas memberikan rasa kontrol dan kepastian kepada pengguna.
5. Skema Warna dan Tipografi: Warna dapat membangkitkan emosi dan memperkuat identitas merek. Keterbacaan teks, yang dipengaruhi oleh jenis huruf (*font*), ukuran, dan kontras warna, adalah aspek dasar dari aksesibilitas dan kenyamanan visual.
6. Responsivitas dan Performa: Aplikasi harus berjalan cepat dan lancar di berbagai perangkat dan ukuran layar. Kinerja yang lambat atau antarmuka yang tidak responsif dapat dengan cepat merusak pengalaman pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan studi literatur kualitatif yang dikombinasikan dengan kerangka kerja metode *User-Centered Design* (UCD) sebagai landasan untuk analisis dan perumusan rekomendasi. Pendekatan ini dipilih untuk membangun pemahaman yang komprehensif tentang prinsip-prinsip UI/UX yang efektif dan bagaimana prinsip tersebut dapat diterapkan dalam konteks sistem informasi Gacoan.

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif-analitis. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan prinsip-prinsip desain UI/UX yang telah terbukti berhasil berdasarkan tinjauan literatur yang ada, dan kemudian menganalisis bagaimana prinsip-prinsip tersebut dapat diaplikasikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada sistem informasi Gacoan.

3.2. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah sekumpulan artikel dan jurnal ilmiah yang relevan yang telah disediakan. Jurnal-jurnal tersebut membahas berbagai aspek UI/UX, kepuasan pengguna, dan metode desain pada berbagai platform digital, termasuk e-commerce (Tokopedia, Mizanstore), media sosial (Instagram), aplikasi perbankan (BCA Mobile), dan aplikasi layanan lainnya. Studi-studi ini menyediakan kerangka kerja teoretis dan temuan-temuan empiris yang menjadi dasar analisis dalam penelitian ini.

3.3. Kerangka Analisis

Analisis dilakukan dengan mengikuti tahapan-tahapan dalam metode *User-Centered Design* (UCD) secara konseptual:

1. Tahap 1: Memahami Konteks Penggunaan (Hipotetis): Pada tahap ini, kami mengasumsikan persona pengguna tipikal dari Gacoan. Berdasarkan demografi target pasar Gacoan (umumnya remaja dan dewasa muda), kami mendefinisikan pengguna sebagai individu yang

- melek teknologi, menghargai kecepatan dan efisiensi, serta memiliki ekspektasi tinggi terhadap estetika visual dari sebuah aplikasi. Mereka menggunakan sistem informasi Gacoan terutama melalui perangkat mobile untuk melakukan pemesanan cepat.
2. Tahap 2: Menentukan Kebutuhan Pengguna (Berdasarkan Literatur): Kebutuhan pengguna diekstraksi dari temuan-temuan kunci dalam literatur yang disediakan. Berdasarkan studi pada platform seperti Tokopedia dan Instagram (Talmera et al., 2025; Zulhamdani et al., 2024), kebutuhan utama pengguna diidentifikasi sebagai berikut:
 - a. Kemudahan Navigasi: Alur pemesanan yang jelas dan singkat.
 - b. Desain Visual yang Menarik: Tampilan yang bersih, modern, dan konsisten dengan citra merek Gacoan.
 - c. Performa yang Cepat: Waktu muat yang singkat dan responsivitas antarmuka yang tinggi.
 - d. Umpan Balik yang Jelas: Konfirmasi visual untuk setiap tindakan (misalnya, item ditambahkan ke keranjang, pembayaran berhasil).
 3. Tahap 3: Merancang Solusi Desain (Konseptual): Berdasarkan kebutuhan yang telah diidentifikasi, penelitian ini tidak membuat prototipe fisik tetapi merumuskan konsep-konsep desain. Konsep ini mencakup ide-ide seperti penyederhanaan menu, penggunaan ikonografi yang lebih intuitif, dan implementasi skema warna yang konsisten.
 4. Tahap 4: Mengevaluasi Desain (Analisis Hipotetis): Evaluasi dilakukan secara hipotetis. Kami menganalisis bagaimana konsep desain yang diusulkan akan dinilai berdasarkan metrik-metrik standar seperti *System Usability Scale* (SUS), seperti yang digunakan dalam studi oleh Mubiarto et al. (2023) dan Hamdanuddinsyah et al. (2023). Kami memprediksi bahwa desain yang lebih baik akan menghasilkan skor SUS yang lebih tinggi, yang mengindikasikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi pula.

3.4. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini bersifat kualitatif dan menggunakan metode sintesis literatur. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Ekstraksi Konsep: Mengidentifikasi dan mengekstrak konsep-konsep kunci, metodologi, dan temuan utama dari setiap artikel yang disediakan.
2. Sintesis Tematik: Mengelompokkan temuan-temuan dari berbagai artikel ke dalam tema-tema yang relevan, seperti "Pentingnya Navigasi," "Dampak Warna pada Persepsi," dan "Peran UCD dalam Keberhasilan Produk."
3. Aplikasi Kontekstual: Menerapkan tema-tema yang telah disintesis ke dalam konteks kasus sistem informasi Gacoan. Misalnya, temuan tentang pentingnya *one-click checkout* di e-commerce dianalisis relevansinya untuk proses pemesanan di Gacoan.
4. Perumusan Rekomendasi: Berdasarkan analisis aplikasi kontekstual, penelitian ini merumuskan serangkaian rekomendasi yang dapat ditindaklanjuti untuk tim pengembang Gacoan.

Dengan metodologi ini, penelitian ini mampu membangun argumen yang kuat dan berbasis bukti tanpa perlu melakukan pengumpulan data primer, dengan memanfaatkan kekayaan wawasan dari literatur yang ada.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan analisis hipotetis mengenai desain UI/UX pada sistem informasi Gacoan saat ini dan membahas bagaimana elemen-elemen tersebut, berdasarkan temuan dari tinjauan

pustaka, berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan. Analisis ini bersifat deduktif, menerapkan prinsip-prinsip umum dari literatur ke dalam kasus spesifik Gacoan.

4.1. Analisis Desain UI/UX Sistem Informasi Gacoan

Tanpa memiliki akses langsung ke sistem Gacoan, kita dapat membuat asumsi yang beralasan tentang desainnya berdasarkan standar umum aplikasi pemesanan makanan dan potensi area untuk perbaikan. Analisis ini dibagi menjadi beberapa elemen kunci yang diidentifikasi dalam Bab 2.

a. Desain Visual dan Tata Letak

Kondisi Hipotetis Saat Ini: Sistem informasi Gacoan kemungkinan besar mengadopsi desain yang fungsional, dengan fokus utama pada kecepatan menampilkan menu. Tata letak mungkin sederhana, menampilkan daftar menu dalam format grid atau daftar vertikal. Skema warna kemungkinan besar selaras dengan identitas merek Gacoan yang didominasi warna merah dan kuning, yang secara psikologis dapat membangkitkan selera makan namun juga berisiko terlihat terlalu ramai atau agresif jika tidak diimbangi dengan ruang putih yang cukup.

Pembahasan Berdasarkan Literatur: Penelitian oleh Zulhamdani et al. (2024) tentang Instagram menyoroti pentingnya desain minimalis yang berfokus pada konten visual. Untuk Gacoan, ini berarti gambar-gambar produk mie harus menjadi fokus utama, dengan kualitas foto yang tinggi dan menggugah selera. Studi oleh Hasana et al. (2024) pada e-commerce juga menekankan pentingnya tata letak yang nyaman dan tidak membuat pengguna kewalahan. Tata letak Gacoan harus memiliki hierarki visual yang jelas, memisahkan antara menu utama, menu promo, dan informasi pesanan.

Potensi Masalah: Jika antarmuka terlalu padat dengan teks atau promo, ini dapat meningkatkan beban kognitif pengguna. Penggunaan warna-warna cerah yang berlebihan tanpa ruang putih yang memadai dapat menyebabkan kelelahan visual. Konsistensi desain di seluruh aplikasi, seperti yang ditekankan oleh Ayada & Hammad (2023), mungkin menjadi tantangan jika fitur-fitur baru ditambahkan tanpa mengikuti panduan desain yang ada.

b. Navigasi dan Alur Pengguna

Kondisi Hipotetis Saat Ini: Alur pengguna utama adalah: membuka aplikasi -> memilih menu -> menambahkan ke keranjang -> checkout -> pembayaran. Navigasi kemungkinan menggunakan *bottom navigation bar* untuk akses cepat ke Beranda, Pesanan, dan Profil. Kategori menu mungkin ditampilkan sebagai tab atau daftar yang bisa di-scroll.

Pembahasan Berdasarkan Literatur: Kemudahan navigasi adalah faktor krusial. Studi pada aplikasi BCA Mobile oleh Mubiarto et al. (2023) menemukan bahwa keluhan pengguna sering kali berpusat pada fitur yang sulit ditemukan. Untuk Gacoan, ini berarti pengguna harus dapat menemukan menu yang mereka inginkan, mengubah jumlah pesanan, dan sampai ke halaman pembayaran dalam jumlah klik seminimal mungkin. Metode *Cognitive Walkthrough* yang dijelaskan oleh Nandhi et al. (2022) sangat relevan di sini: apakah setiap langkah dalam alur pemesanan terasa logis bagi pengguna baru?

Potensi Masalah: Jika proses untuk menambahkan *topping* atau mengubah level pedas rumit, ini akan menjadi titik frustrasi utama. Alur checkout yang panjang dengan terlalu banyak form yang harus diisi (seperti yang sering menjadi masalah pada website yang tidak dioptimalkan) dapat menyebabkan pengguna membatalkan pesanan. Kurangnya tombol "kembali" yang jelas atau alur yang tidak linear juga dapat membingungkan pengguna.

c. Umpan Balik dan Performa

Kondisi Hipotetis Saat Ini: Sistem kemungkinan memberikan umpan balik dasar, seperti item muncul di keranjang saat ditambahkan atau halaman berpindah setelah tombol ditekan. Performa aplikasi mungkin bervariasi tergantung pada koneksi internet pengguna dan kepadatan server.

Pembahasan Berdasarkan Literatur: Ayada & Hammad (2023) menekankan pentingnya umpan balik yang jelas. Ketika pengguna menambahkan item ke keranjang, harus ada konfirmasi visual yang halus (misalnya, angka di ikon keranjang bertambah dengan animasi singkat). Saat pesanan berhasil, harus ada halaman konfirmasi yang jelas dengan ringkasan pesanan dan estimasi waktu. Performa, seperti yang dibahas dalam banyak literatur, adalah segalanya. Aplikasi yang lambat atau sering *crash* adalah pembunuh kepuasan pengguna nomor satu.

Potensi Masalah: Kurangnya indikator pemuatan (*loading state*) dapat membuat pengguna berpikir aplikasi macet. Umpan balik kesalahan (misalnya, saat item habis) yang tidak jelas atau tidak membantu akan membuat pengguna bingung. Waktu muat gambar menu yang lama akan sangat merusak pengalaman.

4.2. Hubungan antara Elemen UI/UX dan Kepuasan Pelanggan

Dengan menerapkan kerangka evaluasi seperti *System Usability Scale* (SUS) secara hipotetis, kita dapat memprediksi bagaimana elemen-elemen di atas memengaruhi skor kepuasan.

Penelitian Talmera et al. (2025) menegaskan bahwa kepuasan adalah mediator penuh antara UI/UX dan loyalitas. Artinya, navigasi yang baik pada aplikasi Gacoan tidak secara otomatis membuat pelanggan loyal. Navigasi yang baik menciptakan kepuasan, dan perasaan puas itulah yang kemudian mendorong pelanggan untuk kembali lagi. Jika pelanggan merasa puas karena proses pemesanan yang mudah, mereka akan cenderung memilih Gacoan lagi di masa depan saat dihadapkan pada pilihan restoran mie lainnya.

Oleh karena itu, setiap titik frustrasi dalam alur pengguna baik itu tombol yang terlalu kecil, waktu muat yang lama, atau pesan kesalahan yang membingungkan adalah "bocoran" dalam "ember kepuasan" pelanggan. Semakin banyak bocoran, semakin cepat kepuasan terkuras, dan semakin kecil kemungkinan pelanggan tersebut menjadi pelanggan setia.

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tinjauan literatur yang komprehensif dan analisis hipotetis yang diterapkan pada kasus sistem informasi Gacoan, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama:

1. Desain User Interface (UI) dan User Experience (UX) adalah faktor fundamental yang secara langsung dan signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan. Elemen-elemen seperti kemudahan navigasi, desain visual yang menarik, konsistensi antarmuka, dan performa aplikasi yang responsif bukan hanya sekadar "hiasan", melainkan pilar utama yang menopang pengalaman pengguna yang positif. Literatur yang ada secara konsisten menunjukkan bahwa antarmuka yang intuitif mengurangi beban kognitif dan meningkatkan efisiensi, yang keduanya merupakan pendorong utama kepuasan.
2. Kepuasan pelanggan berfungsi sebagai mediator penuh antara kualitas UI/UX dan loyalitas pelanggan. Investasi pada perbaikan UI/UX tidak akan secara otomatis menghasilkan loyalitas. Sebaliknya, UI/UX yang superior menciptakan pengalaman yang mudah dan menyenangkan, yang kemudian melahirkan rasa puas. Perasaan puas inilah yang menjadi

- jembatan emosional dan fungsional yang mendorong pelanggan untuk melakukan pemesanan ulang dan tetap setia pada merek Gacoan.
3. Pendekatan User-Centered Design (UCD) adalah metodologi yang paling efektif untuk memastikan keberhasilan pengembangan sistem. Dengan melibatkan pengguna secara iteratif di setiap tahapan, mulai dari memahami kebutuhan hingga mengevaluasi prototipe, UCD memastikan bahwa produk akhir benar-benar menjawab masalah nyata pengguna. Mengabaikan pendekatan ini dan hanya mengandalkan asumsi internal berisiko tinggi menghasilkan produk yang gagal memenuhi harapan pasar.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran yang dapat ditindaklanjuti untuk tim Gacoan dalam upaya meningkatkan sistem informasi mereka:

1. Lakukan Audit UI/UX Komprehensif: Sangat disarankan bagi Gacoan untuk melakukan evaluasi formal terhadap sistem informasi mereka saat ini. Gunakan metode campuran yang menggabungkan:
 - a) Pengujian Usabilitas (Usability Testing): Ajak 5-8 pengguna nyata untuk melakukan serangkaian tugas umum (misalnya, memesan menu tertentu dengan topping tambahan) dan amati di mana mereka mengalami kesulitan. Ukur tingkat keberhasilan, waktu penyelesaian tugas, dan tingkat kepuasan subjektif.
 - b) Kuesioner Standar: Gunakan kuesioner seperti *System Usability Scale* (SUS) untuk mendapatkan data kuantitatif mengenai persepsi kegunaan sistem, atau *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk evaluasi yang lebih mendalam mengenai aspek-aspek seperti daya tarik, efisiensi, dan stimulasi.
2. Prioritaskan Perbaikan pada Alur Utama (Core User Flow): Berdasarkan hasil audit, identifikasi dan prioritaskan perbaikan pada alur pengguna yang paling krusial, yaitu alur pemesanan. Fokuskan upaya pada:
 - a) Penyederhanaan Navigasi: Pastikan pengguna dapat mencapai halaman pembayaran dari halaman utama dalam tiga klik atau kurang.
 - b) Optimalisasi Performa: Prioritaskan kecepatan muat gambar menu dan responsivitas tombol. Kompresi gambar dan teknik *lazy loading* dapat diimplementasikan.
 - c) Peningkatan Umpan Balik: Tambahkan mikrointeraksi dan umpan balik visual yang jelas untuk setiap tindakan pengguna, seperti animasi saat item ditambahkan ke keranjang atau notifikasi yang jelas saat pembayaran berhasil.
3. Adopsi Penuh Prinsip User-Centered Design (UCD): Integrasikan siklus UCD ke dalam proses pengembangan produk. Bentuk tim lintas fungsi yang terdiri dari desainer, pengembang, dan manajer produk untuk secara rutin melakukan riset pengguna, membuat prototipe, dan melakukan pengujian di setiap siklus pengembangan. Jadikan umpan balik pengguna sebagai kompas utama dalam pengambilan keputusan desain.
4. Investasi pada Konsistensi Desain: Kembangkan sebuah *Design System* sederhana yang mendokumentasikan komponen-komponen UI (tombol, form, warna, tipografi) dan panduan penggunaannya. Ini akan memastikan bahwa setiap fitur baru yang dikembangkan di masa depan akan memiliki tampilan dan nuansa yang konsisten dengan seluruh aplikasi, yang pada akhirnya memperkuat identitas merek dan mempermudah penggunaan.

Dengan menerapkan saran-saran ini, Gacoan tidak hanya dapat memperbaiki masalah kegunaan yang ada, tetapi juga membangun fondasi yang kuat untuk inovasi berkelanjutan yang berpusat pada kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayada, W. M., & Hammad, M. A. E. E. (2023). Design Quality Criteria for Smartphone Applications Interface and its Impact on User Experience and Usability. *International Design Journal*, 13(4), 339-354.
- Felicia, Y., Ibrahim, A., Indah, D. R., & Seprina, I. (2024). Innovation in Digitalization of UI/UX Design with User Centered Design to Increase Customer Satisfaction. *Journal of Applied Informatics and Computing*, 8(2), 631-638.
- Hasana, T. I., Silalahi, C. I., Rumagit, R. Y., & Pratama, G. D. (2024). UI/UX Design Impact on E-Commerce Attracting Users. *Procedia Computer Science*, 245, 1075–1082.
- Hamdanuddinsyah, M. H., Hanafi, M., & Sukmasetya, P. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Buku Online Mizanstore Berbasis Mobile Menggunakan User Centered Design. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(4), 1464-1475.
- Mubiarto, D. S., Isnanto, R. R., & Windasari, I. P. (2023). Perancangan User Interface dan User Experience (UI/UX) pada Aplikasi "BCA Mobile" Menggunakan Metode User Centered Design (UCD). *Jurnal Teknik Komputer*, 1(4), 209-216.
- Nandhi, C. P. M. W., Irianto, A. B. P., Nastiti, P., Marsella, E., & Wibisono, Y. P. (2022). User Experience Evaluation Using the Cognitive Walkthrough Method. *Proceedings of the 4th International Conference on Management Science and Industrial Engineering*, 237-245.
- Sukamto, R. A., Wibisono, Y., & Agitya, D. G. (2021). Enhancing The User Experience of Portal Website using User-Centered Design Method. *2021 IEEE International Conference on Communication, Networks and Satellite (COMNETSAT)*, 1-5.
- Subiyakto, A., Amimah, A., Nurmianti, E., Zulfiandri, Z., Rustamaji, E., Haryanto, T., & Rahman, T. K. A. (2022). Investigating User Experience to Redesign User Interface using User-Centered Design Approach. *ICIC Express Letters, Part B: Applications*, 13(8), 861-868.
- Talmera, A. T., Wardhana, M., & Ratnasari, V. (2025). Analysis of the Impact of UI/UX Elements on User Satisfaction and Loyalty In E-Commerce Platforms: An Empirical Study on the Tokopedia Platform. *Journal of Social Research*, 4(7), 1756-1768.
- Zulhamdani, Z., Badawi, M. A., Harahap, A. A., & Batubara, S. (2024). User Interface Design for Instagram Social Media App Interaction. *Journal of Information Technology, Computer Science and Electrical Engineering (JITCSE)*, 1(2), 90-93.