



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 12957-12964

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Systematic Literature Review: Pengaruh UI/UX terhadap Customer Experience dan Konversi Bisnis Digital

Keysha Mayliana Putri Prasetyo¹, Nur Azura², Anisa Atha Rahmaidha³

Program Studi Manajemen Informatika, Jurusan Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Malang PSDKU Kediri

¹keyshapprasetyo@gmail.com, ²nazura3106@gmail.com, ³anisaatha3@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan transformasi digital telah mengubah pola interaksi masyarakat dalam memperoleh berbagai produk maupun layanan melalui platform digital. Dalam kondisi persaingan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan tidak lagi hanya berfokus pada kualitas produk, tetapi juga pada kualitas pengalaman yang dirasakan pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi atau website. Oleh karena itu, User Interface (UI) dan User Experience (UX) menjadi faktor penting dalam membangun customer experience yang positif serta meningkatkan konversi bisnis digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh UI/UX terhadap customer experience dan dampaknya terhadap konversi bisnis digital menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Penelitian dilakukan melalui identifikasi, seleksi, evaluasi, dan sintesis terhadap 15 artikel ilmiah yang diterbitkan dalam kurun waktu lima tahun terakhir berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Hasil kajian menunjukkan bahwa UI/UX yang dirancang secara optimal mampu meningkatkan kemudahan penggunaan, efisiensi, kenyamanan, kepuasan, kepercayaan, serta keterlibatan pengguna dalam menggunakan platform digital. Peningkatan kualitas pengalaman tersebut berdampak pada meningkatnya loyalitas pelanggan, retensi pengguna, niat pembelian ulang, serta frekuensi transaksi. Beberapa aspek UI/UX yang paling berpengaruh meliputi desain antarmuka yang sederhana dan konsisten, navigasi yang intuitif, kecepatan respons sistem, personalisasi layanan, kemudahan proses transaksi, serta aksesibilitas bagi berbagai kelompok pengguna. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa UI dan UX tidak hanya berfungsi sebagai elemen visual, tetapi juga merupakan strategi bisnis yang mampu meningkatkan customer experience, memperkuat daya saing perusahaan, meningkatkan konversi, serta mendukung pertumbuhan bisnis digital secara berkelanjutan.

Kata Kunci: User Interface, User Experience, Customer Experience, Konversi Bisnis, Bisnis Digital, Loyalitas Pelanggan

1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan transformasi digital telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan berbagai layanan dan platform digital. Saat ini, konsumen tidak hanya mempertimbangkan kualitas produk atau layanan yang ditawarkan, tetapi juga pengalaman yang diperoleh selama menggunakan suatu aplikasi atau website. Kemudahan dalam mengakses informasi, kecepatan layanan, serta kenyamanan saat berinteraksi dengan sistem menjadi faktor yang semakin diperhatikan oleh pengguna. Dalam kondisi persaingan bisnis digital yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk mampu menyediakan platform yang tidak hanya berfungsi dengan baik, tetapi juga memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan. Oleh karena itu, User Interface (UI) dan User Experience (UX) menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu platform dalam menarik, mempertahankan, serta meningkatkan keterlibatan pengguna [6].

UI berperan sebagai media interaksi antara pengguna dengan sistem melalui tampilan visual, tata letak, warna, ikon, tipografi, maupun navigasi. Sementara itu, UX berfokus pada keseluruhan pengalaman pengguna selama menggunakan sistem, mulai dari kemudahan penggunaan, efisiensi, kenyamanan, hingga kepuasan setelah menyelesaikan suatu aktivitas. Desain antarmuka yang sederhana, navigasi yang mudah dipahami, serta sistem yang responsif mampu membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan meminimalkan kesalahan saat menggunakan layanan digital. Selain meningkatkan kenyamanan, penerapan UI/UX yang baik juga dapat membangun persepsi positif pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan platform tersebut [1], [6].

Penerapan UI/UX yang baik tidak hanya berorientasi pada aspek visual, tetapi juga mempertimbangkan kebutuhan, kebiasaan, dan perilaku pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Tampilan yang konsisten, alur penggunaan yang jelas, serta kemudahan dalam mengakses setiap fitur mampu menciptakan pengalaman yang lebih efektif dan efisien. Pengalaman tersebut berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pengguna, memperkuat loyalitas pelanggan, serta memengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan layanan digital yang tersedia. Dengan demikian, UI dan UX menjadi komponen yang saling melengkapi dalam menciptakan kualitas layanan digital yang mampu memenuhi harapan pengguna [2].

Kualitas UI/UX juga memiliki pengaruh yang erat terhadap *customer experience* dan keberhasilan bisnis digital. Desain antarmuka yang mudah dipahami, navigasi yang intuitif, serta proses transaksi yang sederhana mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna selama menggunakan layanan digital. Pengalaman yang positif tersebut mendorong meningkatnya loyalitas pelanggan, retensi pengguna, serta kecenderungan untuk melakukan pembelian ulang atau terus menggunakan layanan yang tersedia. Selain itu, pengalaman yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap platform sehingga hubungan antara perusahaan dan pelanggan dapat terjalin secara lebih berkelanjutan [2], [4].

Selain berdampak pada pengalaman pengguna, UI/UX juga memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian tujuan bisnis. Pengguna yang memperoleh pengalaman positif cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap suatu platform, melakukan pembelian ulang, serta merekomendasikan layanan kepada pengguna lain. Pada platform digital seperti *e-commerce*, aplikasi perbankan, maupun layanan berbasis teknologi lainnya, kualitas UI/UX terbukti berpengaruh terhadap minat beli, kepuasan pelanggan, dan tingkat retensi pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan UI/UX tidak hanya memberikan manfaat bagi pengguna, tetapi juga mampu meningkatkan daya saing dan kinerja bisnis perusahaan di era digital [4].

Berbagai penelitian mengenai UI/UX telah dilakukan pada beragam objek penelitian, seperti aplikasi reservasi, layanan telekomunikasi, *e-commerce*, *financial technology*, hingga sistem informasi kesehatan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada studi kasus tertentu sehingga menghasilkan temuan yang tersebar dan belum memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai pengaruh UI/UX terhadap *customer experience* dan konversi bisnis digital [5].

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian yang mampu mengintegrasikan berbagai hasil penelitian terdahulu agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara UI/UX, *customer experience*, dan konversi bisnis digital. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai penelitian yang relevan sehingga dapat memberikan gambaran mengenai peran UI/UX dalam meningkatkan pengalaman pelanggan sekaligus mendukung keberhasilan bisnis digital.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai penelitian terkait pengaruh User Interface (UI) dan User Experience (UX) terhadap *customer experience* dan konversi pada bisnis digital. Metode SLR dipilih karena mampu memberikan kajian literatur yang sistematis, terstruktur, dan komprehensif berdasarkan hasil penelitian yang telah dipublikasikan sebelumnya. Melalui metode ini, berbagai temuan dari penelitian terdahulu dapat diintegrasikan sehingga diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai hubungan antara kualitas UI/UX dengan pengalaman pelanggan serta dampaknya terhadap keberhasilan bisnis digital.

Sumber data penelitian diperoleh dari artikel ilmiah yang dipublikasikan melalui database Google Scholar. Proses pencarian dilakukan menggunakan kata kunci "UI/UX", "User Interface", "User Experience", "Customer Experience", "Conversion Rate", dan "Digital Business". Kata kunci tersebut digunakan secara terpisah maupun dikombinasikan untuk memperoleh artikel yang memiliki keterkaitan langsung dengan topik penelitian.

Artikel yang digunakan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan beberapa kriteria, yaitu artikel dipublikasikan dalam kurun waktu lima tahun terakhir, membahas penerapan UI/UX pada berbagai platform digital, memiliki hubungan dengan *customer experience*, kepuasan pengguna, loyalitas pelanggan, maupun konversi bisnis digital, serta tersedia dalam bentuk artikel ilmiah yang dapat diakses secara lengkap. Sementara itu, artikel yang tidak sesuai dengan fokus penelitian, memiliki pembahasan yang tidak relevan, atau memuat informasi yang tidak lengkap tidak disertakan dalam proses analisis.

Tahapan penelitian dimulai dari proses identifikasi artikel berdasarkan kata kunci yang telah ditentukan, kemudian dilakukan proses seleksi untuk memilih artikel yang sesuai dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, setiap artikel dievaluasi berdasarkan kesesuaian topik, metode penelitian, objek penelitian, serta temuan utama yang diperoleh. Artikel yang memenuhi kriteria kemudian dianalisis dan disintesis untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta kecenderungan hasil penelitian mengenai pengaruh UI/UX terhadap *customer experience* dan konversi bisnis digital.

Sebanyak 15 artikel ilmiah yang memenuhi kriteria inklusi digunakan sebagai sumber utama dalam penelitian ini. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk tabel klasifikasi penelitian yang memuat informasi mengenai penulis, tahun publikasi, judul penelitian, metode yang digunakan, serta hasil utama dari masing-masing penelitian. Penyajian tersebut bertujuan untuk mempermudah proses analisis dan membandingkan temuan dari berbagai penelitian sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang lebih komprehensif mengenai peran UI/UX dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan mendukung keberhasilan bisnis digital.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Hasil Klasifikasi Penelitian

Hasil penelitian mengenai pengaruh UI/UX terhadap *customer experience* dan konversi bisnis digital menunjukkan temuan yang beragam, bergantung pada objek penelitian, metode yang digunakan, dan aspek UI/UX yang dianalisis. Data-data tersebut kemudian disusun dalam bentuk matriks untuk mempermudah klasifikasi dan analisis berdasarkan topik yang relevan, sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Klasifikasi Penelitian

Referensi	Author & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Syafei & Hidayatullah (2023)	Analisis Penerapan UI/UX Dalam Meningkatkan Pengalaman Pengguna Pada Sistem Reservasi Amadeus	Pendekatan kualitatif dan kuantitatif	UI/UX pada Sistem Reservasi Amadeus memberikan pengalaman pengguna yang baik serta meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem.
2	Rahmadani & Fardida (2024)	Peran UI/UX Pada Layanan Aplikasi Mytelkomsel Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan	Metode kualitatif	UI/UX pada aplikasi MyTelkomsel berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan loyalitas pelanggan melalui kemudahan transaksi dan kenyamanan penggunaan aplikasi.
3	Prasetyo & Kristianto (2025)	Pengaruh Desain User Interface Terhadap Tingkat Kenyamanan Pada Pengguna Situs Website E-Commerce	Metode User-Centered Design (UCD)	UI yang menarik dan UX yang interaktif meningkatkan kenyamanan pengguna serta retensi akses pengguna pada website e-commerce.
4	Nugroho et al. (2025)	Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Usability dalam UI/UX terhadap Minat Beli Konsumen di Platform Shopee	Pendekatan kuantitatif	UI/UX pada Shopee meningkatkan minat beli, loyalitas pengguna, dan pengalaman pengguna melalui memorability, satisfaction, dan efficiency
5	Paendong et al., 2025	Optimalisasi UI/UX Dalam Aplikasi Mobile: Strategi Meningkatkan Pengalaman dan Keterlibatan Pengguna	Metode Systematic Literature Review (SLR)	UI/UX yang optimal meningkatkan keterlibatan pengguna, kemudahan penggunaan, retensi pengguna, dan kepuasan pengguna pada aplikasi mobile.
6	Wiwesa (2021)	User Interface dan User Experience untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan	Metode observasi	UI/UX dan UX research berperan penting dalam menciptakan produk digital yang sesuai kebutuhan pengguna serta meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengguna aplikasi.
7	Irawati & Wijaya (2024)	Pengaruh User Interface dan User Experience terhadap Loyalitas Nasabah dalam Produk BSI Mobile Banking	Metode kuesioner	UI/UX pada aplikasi BSI Mobile Banking meningkatkan kemudahan penggunaan, pengalaman pengguna, kepuasan, dan loyalitas pelanggan.
8	Rondonuwu & Hardiyanti (2025)	Pengaruh Antarmuka Pengguna terhadap Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Financial Technology di Indonesia	Metode survei, wawancara, metode purposive sampling, kuesioner, metode analisis statistik deskriptif	Desain UI yang intuitif, responsif, dan menarik meningkatkan pengalaman pengguna, loyalitas pengguna, serta frekuensi transaksi pada aplikasi financial technology.
9	Bagaskoro & Daniati (2025)	Analisis Pengaruh Personalisasi Pengalaman	Pendekatan studi literatur	Personalisasi UX meningkatkan kepuasan pelanggan, retensi, niat pembelian ulang, dan

		Pengguna (User Experience) Terhadap Loyalitas Pelanggan di E-Commerce.		loyalitas pelanggan pada platform e-commerce.
10	Gusfi et al. (2024)	Pengaruh User experience Terhadap Customer Satisfaction dengan E service quality Sebagai Mediator pada Blibli: A Conceptual Paper	Metode kuantitatif, korelasional, survei, purposive sampling, dan Metode analisis data: SEM-PLS	User Experience dan e-service quality meningkatkan customer satisfaction melalui layanan yang responsif, navigasi yang mudah, dan kualitas layanan elektronik yang baik pada platform Blibli.
11	Rahayu & Faulina (2022)	Pengaruh Digital Customer Experience dalam Menciptakan Customer Satisfaction dan Customer Loyalty di Era Digital (Studi Kasus OVO)	Metode kuantitatif, survei, Nonprobability Sampling, Purposive Sampling, dan Metode analisis data: SEM-PLS	Digital customer experience meningkatkan customer satisfaction dan customer loyalty pengguna OVO
12	Handayania et al. (2025)	Pengaruh UI/UX terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Rental Motor	Pendekatan studi literatur (library research) dengan metode deskriptif kualitatif.	UI/UX yang baik meningkatkan kepuasan, kenyamanan, dan loyalitas pengguna pada aplikasi rental motor berbasis mobile.
13	Wirawan et al. (2025)	Pengaruh Antarmuka Pengguna (UI/UX) Terhadap Efisiensi Penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik oleh Tenaga Kesehatan	Pendekatan kuantitatif	UI/UX yang baik meningkatkan efisiensi penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan produktivitas tenaga kesehatan pada sistem rekam medis elektronik.
14	Servanda et al. (2026)	Analisis UI/UX Terhadap Kepuasan Pelanggan Gacoan Dalam Sistem Informasi	Pendekatan studi literatur kualitatif yang dikombinasikan dengan kerangka kerja metode User-Centered Design (UCD)	UI/UX yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong loyalitas pelanggan pada sistem informasi Gacoan.
15	Prasetyo et al. (2025)	Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi myBCA Menggunakan UX Honeycomb	Metode Kuantitatif	User experience pada aplikasi myBCA meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna melalui kemudahan penggunaan dan desain antarmuka yang intuitif

Dalam penelitian [1], penerapan UI/UX pada Sistem Reservasi Amadeus menunjukkan bahwa desain antarmuka yang mudah dipahami, navigasi yang nyaman, dan elemen visual yang menarik dapat meningkatkan kepuasan serta efisiensi pengguna. Pengguna merasa lebih mudah dalam menjalankan setiap fitur karena alur sistem dirancang secara sederhana dan tidak membingungkan. Selain itu, hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa sebagian besar aspek *usability* telah diterapkan dengan baik sehingga mampu memberikan pengalaman yang lebih nyaman selama menggunakan sistem. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan, seperti penanganan kesalahan (*error handling*), penyediaan panduan penggunaan, dan pencegahan kesalahan pengguna. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut dinilai penting agar kualitas pengalaman pengguna dapat semakin meningkat dan layanan digital yang diberikan menjadi lebih optimal.

Dalam penelitian [2], UI/UX pada aplikasi MyTelkomsel memiliki dampak yang signifikan terhadap keputusan pembelian serta loyalitas pelanggan. Pengalaman yang positif melalui desain aplikasi yang mudah dipahami dan proses transaksi yang sederhana membuat pengguna merasa lebih nyaman ketika menggunakan layanan. Rasa nyaman tersebut kemudian meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap aplikasi, sehingga mereka cenderung tetap menggunakan layanan yang tersedia. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas UI/UX dapat menjadi salah satu faktor yang mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian kembali. Hal tersebut membuktikan bahwa UI/UX tidak hanya berpengaruh terhadap pengalaman pengguna, tetapi juga memberikan dampak terhadap keberhasilan bisnis digital.

Dalam penelitian [3], desain *User Interface* yang baik terbukti memengaruhi tingkat kenyamanan pengguna pada situs web e-commerce. Tata letak yang rapi, navigasi yang mudah dipahami, serta tampilan yang responsif membantu pengguna menemukan informasi maupun menyelesaikan proses transaksi dengan lebih mudah. Kondisi tersebut membuat aktivitas pengguna di dalam website menjadi lebih efektif dan menyenangkan. Selain meningkatkan kenyamanan, kualitas UI yang baik juga mendorong pengguna untuk kembali menggunakan platform sehingga dapat meningkatkan retensi pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa UI/UX memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif sekaligus mendukung perkembangan bisnis digital.

Dalam penelitian [4], mutu UI/UX di Shopee berpengaruh terhadap minat beli konsumen, terutama melalui aspek memorability, satisfaction, dan efficiency. Tampilan aplikasi yang mudah diingat serta proses penggunaan yang sederhana membuat pengguna merasa lebih nyaman ketika mencari produk maupun menyelesaikan transaksi. Pengalaman tersebut meningkatkan kepuasan pengguna dan menumbuhkan kepercayaan terhadap platform, sehingga mendorong munculnya minat untuk melakukan pembelian. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa penerapan prinsip-prinsip usability mampu memberikan pengalaman berbelanja yang lebih baik bagi pengguna. Dengan demikian, UI/UX menjadi salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan customer experience sekaligus mendukung konversi dalam bisnis digital.

Dalam penelitian [5], optimalisasi UI/UX pada aplikasi mobile menunjukkan bahwa kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna memiliki peran penting dalam meningkatkan keterlibatan pengguna. Desain yang sederhana, navigasi yang mudah dipahami, serta tampilan yang menarik membuat pengguna lebih nyaman saat menggunakan aplikasi. Pengalaman yang positif tersebut tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mendorong mereka untuk terus menggunakan aplikasi dalam jangka waktu yang lebih lama. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa UI/UX yang baik dapat meningkatkan loyalitas pengguna karena aplikasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Oleh sebab itu, penerapan UI/UX yang optimal menjadi salah satu strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan customer experience sekaligus mendukung keberhasilan bisnis digital.

Dalam penelitian [6], dijelaskan bahwa UI/UX memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan pada sebuah produk digital. Penelitian ini menekankan bahwa proses perancangan tidak hanya berfokus pada tampilan antarmuka, tetapi juga harus diawali dengan memahami kebutuhan dan perilaku pengguna melalui *user research*. Selain itu, *usability testing* juga diperlukan untuk memastikan bahwa sistem benar-benar mudah digunakan oleh pengguna. Ketika aplikasi mampu memberikan pengalaman yang nyaman dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Oleh karena itu, penerapan UI/UX yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam membangun *customer experience* yang positif sekaligus menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Dalam penelitian [7], UI dan UX pada aplikasi BSI Mobile Banking terbukti memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Kemudahan dalam mengakses berbagai fitur, tampilan yang sederhana, serta proses penggunaan yang tidak rumit membuat pengguna merasa lebih nyaman saat menggunakan aplikasi. Pengalaman tersebut kemudian membentuk persepsi positif terhadap layanan yang diberikan sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Semakin baik pengalaman yang dirasakan, semakin besar pula keinginan nasabah untuk terus menggunakan aplikasi dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas UI/UX dapat menjadi salah satu upaya untuk mempertahankan loyalitas pelanggan pada layanan digital.

Dalam penelitian [8], desain antarmuka pengguna pada aplikasi *financial technology* memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap pengalaman pengguna. Penelitian ini menjelaskan bahwa tampilan yang intuitif, responsif, serta memiliki tata letak yang jelas dapat mempermudah pengguna dalam memahami fungsi-fungsi yang tersedia di dalam aplikasi. Kemudahan tersebut membuat pengguna lebih cepat beradaptasi dan merasa lebih nyaman saat melakukan transaksi. Selain meningkatkan kepuasan, pengalaman penggunaan yang baik juga mampu meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan *financial technology*. Kondisi ini mendorong pengguna untuk lebih sering menggunakan aplikasi sehingga berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas dan frekuensi transaksi.

Dalam penelitian [9], personalisasi User Experience menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada platform *e-commerce*. Personalisasi dilakukan dengan menyesuaikan tampilan maupun rekomendasi produk berdasarkan kebutuhan dan preferensi masing-masing pengguna. Dengan adanya pengalaman yang lebih relevan, pengguna merasa kebutuhan mereka lebih diperhatikan sehingga tingkat kepuasan ikut meningkat. Dampak lainnya adalah meningkatnya retensi pelanggan, pembelian ulang, serta rekomendasi positif kepada pengguna lain. Hal ini menunjukkan bahwa personalisasi dalam UI/UX dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan *customer experience* sekaligus memperkuat hubungan antara pelanggan dan platform digital.

Dalam penelitian [10], *User Experience* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction* pada platform Blibli. Pengalaman pengguna yang baik didukung oleh navigasi yang mudah dipahami, tampilan antarmuka yang menarik, kecepatan sistem yang baik, serta proses transaksi yang berjalan dengan lancar. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) turut memperkuat hubungan antara pengalaman pengguna dengan kepuasan pelanggan. Ketika pengguna merasa mudah dan nyaman dalam menggunakan aplikasi, mereka akan memberikan penilaian yang lebih positif terhadap layanan yang diterima.

Oleh karena itu, kombinasi antara kualitas *User Experience* dan *e-service quality* menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada platform digital.

Dalam penelitian [11], *digital customer experience* terbukti memberikan pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty* pada pengguna OVO. Pengalaman digital yang baik didukung oleh kemudahan akses, kecepatan layanan, serta kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan fitur-fitur yang tersedia di dalam aplikasi. Ketika pengguna merasa nyaman dan memperoleh pengalaman yang memuaskan, mereka akan lebih percaya terhadap layanan yang digunakan. Kepuasan tersebut kemudian mendorong pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman digital yang positif menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan sekaligus mendukung konversi bisnis digital.

Dalam penelitian [12], kualitas UI/UX pada aplikasi rental motor memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna. Desain antarmuka yang sederhana, konsisten, dan mudah dipahami membuat pengguna lebih nyaman saat menggunakan aplikasi. Selain itu, proses penyewaan yang mudah diikuti juga membantu pengguna menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat dan efisien. Pengalaman tersebut membuat pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan dan mendorong mereka untuk kembali menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, penerapan UI/UX yang baik menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi berbasis *mobile*.

Dalam penelitian [13], penerapan UI/UX pada sistem rekam medis elektronik memberikan dampak yang positif terhadap efisiensi penggunaan sistem oleh tenaga kesehatan. Antarmuka yang dirancang secara intuitif memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai fitur sehingga proses pencatatan maupun pencarian data dapat dilakukan dengan lebih cepat. Kemudahan tersebut juga membantu mengurangi kesalahan saat menggunakan sistem dan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam bekerja. Selain meningkatkan efisiensi, kualitas UI/UX yang baik turut memberikan kepuasan kepada pengguna karena sistem menjadi lebih mudah dipahami. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan UI/UX tidak hanya penting pada sektor bisnis, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kualitas layanan di bidang kesehatan.

Dalam penelitian [14], penerapan UI/UX pada sistem informasi Gacoan menunjukkan adanya hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Tampilan antarmuka yang menarik, navigasi yang sederhana, serta respons sistem yang baik membuat pengguna lebih mudah dalam menggunakan layanan yang tersedia. Pengalaman tersebut memberikan rasa nyaman selama berinteraksi dengan sistem sehingga tingkat kepuasan pelanggan ikut meningkat. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dapat mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan terhadap layanan digital. Dengan demikian, kualitas UI/UX menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pengembangan sistem informasi agar mampu memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna.

Dalam penelitian [15], kualitas *User Experience* pada aplikasi myBCA memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna. Melalui pendekatan UX Honeycomb, penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta desain antarmuka yang ramah pengguna mampu menciptakan pengalaman yang lebih nyaman selama menggunakan aplikasi. Pengalaman yang baik tersebut membuat pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap aplikasi. Kepuasan yang dirasakan juga berpotensi meningkatkan loyalitas pengguna untuk terus memanfaatkan layanan myBCA. Hal ini menunjukkan bahwa *User Experience* merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan *customer experience* yang positif pada layanan digital.

3.2 Sintesis Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis terhadap 15 artikel yang telah dikaji, terlihat adanya kecenderungan yang konsisten bahwa kualitas *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* memiliki pengaruh positif terhadap *customer experience* serta keberhasilan bisnis digital. Meskipun setiap penelitian dilakukan pada objek yang berbeda, seperti aplikasi reservasi, e-commerce, financial technology, mobile banking, layanan telekomunikasi, hingga sistem informasi kesehatan, seluruh penelitian menunjukkan bahwa UI/UX menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi dan pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan suatu sistem digital.

Secara umum, aspek UI yang paling sering dibahas meliputi tampilan antarmuka yang sederhana, konsisten, mudah dipahami, serta didukung navigasi yang intuitif. Sementara itu, aspek UX lebih banyak dikaitkan dengan kemudahan penggunaan (*usability*), efisiensi dalam menyelesaikan tugas, kenyamanan pengguna, kecepatan respons sistem, serta kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kombinasi antara kedua aspek

tersebut mampu menciptakan pengalaman penggunaan yang lebih positif sehingga meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan digital.

Hasil sintesis juga menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang positif memberikan dampak terhadap berbagai indikator keberhasilan bisnis digital. Beberapa penelitian menyebutkan bahwa UI/UX yang baik mampu meningkatkan loyalitas pelanggan, retensi pengguna, minat pembelian, hingga frekuensi transaksi. Selain itu, pengguna yang memperoleh pengalaman yang nyaman cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap platform sehingga lebih bersedia untuk kembali menggunakan layanan maupun merekomendasikannya kepada pengguna lain. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas UI/UX tidak hanya memberikan manfaat bagi pengguna, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan performa bisnis secara keseluruhan.

Meskipun demikian, beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas UI/UX tidak hanya ditentukan oleh tampilan visual yang menarik. Faktor lain seperti personalisasi layanan, kualitas e-service, kemudahan proses transaksi, serta pemahaman terhadap kebutuhan pengguna turut memengaruhi keberhasilan implementasi UI/UX. Oleh karena itu, pengembangan UI/UX perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan memperhatikan umpan balik pengguna agar platform digital mampu memberikan pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa UI dan UX merupakan dua komponen yang saling melengkapi dalam menciptakan customer experience yang positif. UI berperan sebagai media interaksi yang memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai fitur, sedangkan UX memastikan bahwa setiap proses interaksi berlangsung secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan. Dengan demikian, penerapan UI/UX yang optimal dapat menjadi salah satu strategi penting bagi perusahaan dalam meningkatkan daya saing, mempertahankan pelanggan, serta mendorong konversi pada bisnis digital.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Systematic Literature Review (SLR) terhadap 15 artikel ilmiah, dapat disimpulkan bahwa User Interface (UI) dan User Experience (UX) memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk *customer experience* sekaligus meningkatkan konversi pada berbagai platform bisnis digital. Meskipun penelitian yang dianalisis dilakukan pada objek yang berbeda, seperti e-commerce, mobile banking, financial technology, aplikasi layanan, hingga sistem informasi kesehatan, seluruh penelitian menunjukkan kecenderungan yang sama, yaitu bahwa kualitas UI/UX memberikan dampak positif terhadap pengalaman pengguna maupun keberhasilan bisnis. Hasil sintesis menunjukkan bahwa desain antarmuka yang sederhana, konsisten, dan mudah dipahami, didukung navigasi yang intuitif, kecepatan respons sistem, kemudahan penggunaan, personalisasi layanan, serta proses transaksi yang efisien merupakan aspek-aspek UI/UX yang paling berpengaruh dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Pengalaman tersebut mampu meningkatkan kepuasan, kenyamanan, kepercayaan, keterlibatan, hingga loyalitas pengguna terhadap suatu platform digital. Dampak lanjutan yang ditemukan pada sebagian besar penelitian adalah meningkatnya retensi pengguna, minat pembelian ulang, frekuensi transaksi, serta efektivitas pencapaian tujuan bisnis digital. Temuan ini memperlihatkan bahwa UI dan UX tidak lagi hanya dipandang sebagai elemen estetika atau pelengkap dalam pengembangan aplikasi, melainkan telah menjadi bagian dari strategi bisnis yang mampu menciptakan nilai tambah bagi perusahaan. Semakin baik kualitas pengalaman yang dirasakan pengguna, semakin besar pula peluang perusahaan untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, meningkatkan daya saing, serta memperoleh keunggulan di tengah persaingan bisnis digital yang semakin kompetitif. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa investasi dalam pengembangan UI/UX yang berorientasi pada kebutuhan pengguna merupakan langkah strategis yang perlu diprioritaskan oleh perusahaan maupun pengembang sistem. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya maupun sebagai bahan pertimbangan dalam merancang layanan digital yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal serta mendukung pertumbuhan bisnis digital secara berkelanjutan.

Referensi

- [1] T. F. M. Syafei and A. Hidayatullah, "Analisis Penerapan UI/UX Dalam Meningkatkan Pengalaman Pengguna Pada Sistem Reservasi Amadeus," *JUSTINFO | Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, vol. 1, no. 1, pp. 1–8, Dec. 2023, doi: 10.33197/justinfo.vol1.iss1.2023.1252.
- [2] Novenya Rahmadani and Siti Ning Fardida, "Peran UI/UX Pada Layanan Aplikasi Mytelkomsel Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan," *SAFARI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, vol. 4, no. 3, pp. 220–227, Jul. 2024, doi: 10.56910/safari.v4i3.1655.

- [3] I. C. W. Prasetyo and B. Kristianto, "PENGARUH DESAIN USER INTERFACE TERHADAP TINGKAT KENYAMANAN PADA PENGGUNA SITUS WEBSITE E-COMMERCE," *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 10, no. 4, pp. 3319–3331, Nov. 2025, doi: 10.29100/jupi.v10i4.6583.
- [4] D. T. Nugroho *et al.*, "Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Usability dalam UI/UX terhadap Minat Beli Konsumen di Platform Shopee The Impact of Implementing Usability Principles in UI/UX on Consumer Purchase Intention on the Shopee Platform," 2025. [Online]. Available: <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- [5] I. Paendong, J. Lelemboto, A. Yusupa, and V. Tarigan, "OPTIMALISASI UI/UX DALAM APLIKASI MOBILE: STRATEGI MENINGKATKAN PENGALAMAN DAN KETERLIBATAN PENGGUNA OPTIMIZATION OF UI/UX IN MOBILE APPLICATIONS: STRATEGIES TO ENHANCE USER EXPERIENCE AND ENGAGEMENT," *VARIABLE RESEARCH JOURNAL*, vol. 02, 2025.
- [6] J. Sosial Humaniora Terapan Jurnal Sosial Humaniora Terapan and K. PELANGGAN KEPUASAN PELANGGAN Ngurah Rangga Wiwesa, "USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE UNTUK MENGELOLA KEPUASAN PELANGGAN," 2021.
- [7] N. Kartika Irawati and T. Wijaya, "PENGARUH USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM PRODUK BSI MOBILE BANKING", doi: 10.30651/jms.v10i1.25619.
- [8] Y. V. Rondonuwu and M. Hardiyanti, "Pengaruh Antarmuka Pengguna terhadap Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Financial Technology di Indonesia," *Techno.Com*, vol. 24, no. 2, pp. 295–305, May 2025, doi: 10.62411/tc.v24i2.12215.
- [9] D. Bagaskoro and E. Daniati, "Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI) 2025 Surabaya," 2025.
- [10] D. Athaya Gusfi, A. Widodo, C. K. Dewi, N. Rubiyanti, and A. Silvianita, "Pengaruh User experience Terhadap Customer Satisfaction dengan E-service quality Sebagai Mediator pada Blibli: A Conceptual Paper," 2024. [Online]. Available: <https://journal.stmiki.ac.id>
- [11] S. Tinggi Ilmu Ekonomi Al-Washliyah Sibolga, S. Rahayu, and S. Tita Faulina, "Pengaruh Digital Customer Experience dalam Menciptakan Customer Satisfaction dan Customer Loyalty di Era Digital (Studi Kasus OVO)," *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, vol. 5, no. 1, 2022, doi: 10.36778/jesya.v5i1.
- [12] M. Handayani, U. Sari, and P. Anggraini, "Pengaruh UI/UX terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Rental Motor," *JISKA: Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika*, vol. 3, no. 2, p. 2025, 2025, [Online]. Available: <http://jurnal.unidha.ac.id/index.php/jiska>
- [13] D. Arya Wirawan, D. Suhartono, and M. Ari Wijaya, "Pengaruh Antarmuka Pengguna (UI/UX) Terhadap Efisiensi Penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik oleh Tenaga Kesehatan," *Journal of Computer Science and Information Technology*, vol. 1, no. 3, pp. 67–75, Dec. 2025, doi: 10.70716/jocsit.v1i3.303.
- [14] Y. Servanda *et al.*, "ANALISIS UI/UX TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GACOAN DALAM SISTEM INFORMASI," *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, vol. 3, no. 1, pp. 1092–1101, 2026, doi: 10.61722/jmia.v3i1.8295.
- [15] A. Bagus Prasetyo, M. Ilyas Dwi Anggara, and R. Shafira, "ANALISIS PENGARUH USER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI myBCA MENGGUNAKAN UX HONEYCOMB." [Online]. Available: <https://journal.hasbaedukasi.co.id/index.php/jurmie>