



LEMBAR PENGESAHAN
Nomor: 63/LP-LPBK/IV/2026

Judul : PENGARUH KUALITAS USABILITY APLIKASI ZALORA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN
METODE PSSUQ DENGAN ANALISIS SEM-PLS

Nama : Lintang Ardila

Menerangkan bahwa abstrak dengan judul di atas telah diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris oleh Lembaga Pengembangan Bahasa dan Kerja Sama (LPBK), Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

Pekalongan, 08 April 2026

Disahkan oleh,
Kepala Lembaga Pengembangan Bahasa dan Kerja Sama (LPBK)

Aida Rusmariansa, S.Kep., Ns., MAN

ABSTRAK

Lintang Ardila¹, Aslam Fatkhudin², Fenilinas Adi Artanto³

PENGARUH KUALITAS *USABILITY* APLIKASI ZALORA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE PSSUQ DENGAN ANALISIS SEM-PLS

Perkembangan teknologi digital saat ini mendorong meningkatnya penggunaan aplikasi *e-commerce* sebagai sarana transaksi daring, salah satunya aplikasi Zalora. Kualitas *usability* menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna karena memiliki pengaruh langsung terhadap pengalaman penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas *usability* aplikasi Zalora terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *Post-Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) dengan analisis *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 210 responden pengguna aplikasi Zalora. Adapun variabel independen dalam penelitian ini meliputi *System Usefulness*, *Information Quality*, dan *Interface Quality*, sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Pengguna. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS4 dengan pengujian model pengukuran dan model struktural.

Hasil penelitian menunjukkan seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara rinci, *System Usefulness* 0,166 (*P-values* = 0,000) dan *Information Quality* 0,285 (*P-values* = 0,000) berkontribusi positif dan signifikan. *Interface Quality* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,550 (*P-values* = 0,000). Adapun nilai koefisien determinasi (*R-square*) sebesar 0,784 menunjukkan 78,4% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. *Usability* Zalora, terutama kualitas antarmuka terbukti dominan meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menjadi masukan bagi *e-commerce* dalam meningkatkan sistem guna pengalaman pengguna yang lebih baik.

Kata Kunci: *E-Commerce*, *Kepuasan Pengguna*, *PSSUQ*, *SEM-PLS*, *Zalora*

**Undergraduate Program in Informatics
Faculty of Engineering and Computer Sciences
University of Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
January, 2026**

ABSTRACT

Lintang Ardila¹, Aslam Fatkhudin², Fenilinas Adi Artanto³

**THE EFFECT OF ZALORA APPLICATION USABILITY QUALITY ON
USER SATISFACTION BASED ON THE PSSUQ METHOD WITH SEM-
PLS ANALYSIS**

The development of digital technology has led to an increase in the use of e-commerce applications as a means of online transactions, one of which is the Zalora application. Usability quality is an important factor in determining user satisfaction, as it has a direct impact on the user experience. Therefore, this study aims to analyze the effect of the usability quality of the Zalora application on user satisfaction based on the Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) method using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) analysis.

This study employs a quantitative approach with a survey method conducted through questionnaires distributed to 210 respondents who are users of the Zalora application. The independent variables in this study include System Usefulness, Information Quality, and Interface Quality, while the dependent variable is User Satisfaction. Data analysis was performed using SmartPLS4 software, including measurement model testing and structural model testing.

The results of the study indicate that all independent variables have a positive and significant effect on user satisfaction. Specifically, System Usefulness (0.166; p-values = 0.000) and Information Quality (0.285; p-values = 0.000) show positive and significant contributions. Interface Quality has the most dominant influence on user satisfaction, with a path coefficient value of 0.550 (p-values = 0.000). The coefficient of determination (R-square) value of 0.784 indicates that 78.4% of the variation in user satisfaction can be explained by these three variables. Zalora's usability, particularly interface quality, is proven to be the most dominant factor in enhancing user satisfaction. The findings of this study provide valuable insights for e-commerce platforms in improving system quality to achieve a better user experience.

Keywords: *E-Commerce, User Satisfaction, PSSUQ, SEM-PLS, Zalora*