

**PENGARUH DESAIN ANTARMUKA DAN PENGALAMAN
PENGGUNA TERHADAP KEBERLANJUTAN AKTIVITAS
BERMAIN MELALUI KEPUASAN PENGGUNA PADA
PLATFORM ROBLOX PADA GENERASI Z
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

Della Anzelia Sitanggang
NPM. 22042010213

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2026

**PENGARUH DESAIN ANTARMUKA DAN PENGALAMAN
PENGGUNA TERHADAP KEBERLANJUTAN AKTIVITAS
BERMAIN MELALUI KEPUASAN PENGGUNA PADA
PLATFORM ROBLOX PADA GENERASI Z
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

Della Anzella Sitanggung
NPM. 22042010213

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH DESAIN ANTARMUKA DAN PENGALAMAN PENGGUNA
TERHADAP KEBERLANJUTAN AKTIVITAS BERMAIN MELALUI
KEPUASAN PENGGUNA PADA PLATFORM ROBLOX
PADA GENERASI Z DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

Della Anzelia Sitanggang
22042010213



Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING UTAMA


Dr. Nurhadi, M.Si
NIP.196902011994031001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP.196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH DESAIN ANTARMUKA DAN PENGALAMAN PENGGUNA
TERHADAP KEBERLANJUTAN AKTIVITAS BERMAIN MELALUI
KEPUASAN PENGGUNA PADA PLATFORM ROBLOX
PADA GENERASI Z DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :


Della Anzella Sitanggang
NPM. 22042010213

Telah dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program
Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 04 Mei 2026

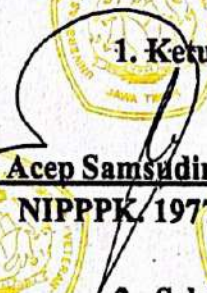
Menyetujui

PEMBIMBING UTAMA


TIM PENGUJI


Dr. Nurhadi, M.Si
NIP.196902011994031001

1. Ketua


Dr. Acep Samsudin, S. Sos., M.M., M. A.
NIPPPK. 197712042025211022

2. Sekretaris


Dr. Jofok Dwiridotjahjono, M.Si
NIP. 197011012021211004

3. Anggota


Dr. Nurhadi, M.Si
NIP.196902011994031001

Mengetahui
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP.196804182021211006

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Della Anzelia Sitanggang
NPM : 22042010213
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir~~/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, Mei 2026

Yang Membuat Pernyataan



Della Anzelia Sitanggang
NPM. 22042010213

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berlimpahnya anugerah dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Desain Antarmuka dan Pengalaman Pengguna terhadap Keberlanjutan Aktivitas Bermain melalui Kepuasan Pengguna pada Platform Roblox pada Generasi Z di Kota Surabaya”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan ini masih terdapat berbagai kekurangan, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Dr. Nurhadi, M.Si selaku dosen pembimbing yang sudah bersedia memberikan waktunya untuk membimbing, memberi masukan serta berkontribusi dalam penyusunan ini. Selain itu, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan antara lain:

1. Bapak Prof.Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional, “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.A., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak, Mama, Jagur dan anak kost tersayang yang selalu memberikan doa dan dukungan.

4. Teman-Teman Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang saling memberi *support* agar semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini baik dari segi teknis penulisan maupun materi yang jauh dari kata sempurna, sehingga penulis akan sangat berterima kasih untuk kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga tugas ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Landasan Teori	25
2.2.1 Sistem Informasi Manajemen.....	25
2.2.2 Desain Antarmuka (User Interface / UI)	27
2.2.3 Pengalaman Pengguna (User Experience/UX).....	32
2.2.4 Kepuasan Pengguna.....	35
2.2.5 Keberlanjutan Aktivitas Menggunakan Teknologi.....	41
2.2.6 Keberlanjutan Aktivitas Bermain	45
2.2.7 Generasi Z sebagai Pengguna Digital.....	50
2.2.8 Hubungan Antar Variabel.....	51
2.3 Kerangka Berpikir	54
2.4 Hipotesis	56
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Metode Penelitian.....	58

3.2 Pendekatan Penelitian	58
3.3 Definisi,dan,Operasionalisasi Penelitian	59
3.3.1 Definisi Operasionalisasi	59
3.3.2 Pengukuran Variabel	66
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	69
3.4.1 Lokasi Penelitian	69
3.4.2 Waktu Penelitian.....	69
3.5 Populasi dan Sampel.....	69
3.5.1 Populasi	69
3.5.2 Sampel	70
3.6 Teknik Sampling.....	71
3.7 Teknik Pengumpulan Data	72
3.7.1 Jenis Data.....	72
3.7.2 Sumber Data	72
3.7.3 Pengumpulan Data.....	72
3.8 Teknik Analisis Data	72
3.8.1 Analisis Statistik Menggunakan PLS-SEM.....	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Hasil Penelitian	77
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	77
4.1.2 Penyajian Data	79
4.1.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	93
4.2 Pembahasan	102
4.2.1 Pengaruh Desain Antarmuka terhadap Kepuasan Pengguna.....	102
4.2.2 Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna	103
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Keberlanjutan Aktivitas Bermain.....	104
4.2.4 Pengaruh Desain Antarmuka terhadap Keberlanjutan Aktivitas Bermain	106
4.2.5 Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Keberlanjutan Aktivitas Bermain.....	107
4.2.6 Pengaruh Desain Antarmuka terhadap Keberlanjutan Aktivitas Bermain melalui Kepuasan Pengguna	108
4.2.7 Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Keberlanjutan Aktivitas Bermain melalui Kepuasan Pengguna	110
BAB V PENUTUP.....	112

5.1 Kesimpulan	112
5.2 Penutup	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	56
Gambar 3.1 Pengukuran Variabel Penelitian	66
Gambar 4.1 Logo Roblox.....	78
Gambar 4.2 Outer Model	97
Gambar 4.3 Inner Model	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Indikator Variabel	65
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian	67
Tabel 4.1 Usia Responden.....	80
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	80
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Domisili di Kota Surabaya	81
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Intensitas Bermain Roblox	82
Tabel 4.5 Distribusi Tanggapan Responden tentang Variabel Desain Antarmuka (X ₁).....	83
Tabel 4.6 Distribusi Tanggapan Responden tentang Pengalaman Pengguna (X ₂)	86
Tabel 4.7 Distribusi Tanggapan Responden tentang Kepuasan Pengguna (Z)	88
Tabel 4.8 Distribusi Tanggapan Responden tentang Keberlanjutan Aktivitas Bermain (Y)	90
Tabel 4.9 Hasil Nilai Outer Loading.....	93
Tabel 4.10 Hasil Nilai AVE	95
Tabel 4.11 Cross Loading	95
Tabel 4.12 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	98
Tabel 4.13 Hasil Nilai R-Square (R ²).....	98
Tabel 4.14 <i>Path Coefficient</i> dan Uji Signifikansi <i>Direct Effects</i>	100
Tabel 4.15 <i>Path Coefficient</i> dan Uji Signifikansi <i>Indirect Effects</i>	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	120
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden Variabel X1	124
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden Variabel X2	126
Lampiran 4 Tabulasi Data Responden Variabel Z	128
Lampiran 5 Tabulasi Data Responden Variabel Y	130
Lampiran 6 <i>Outer Loading</i>	132
Lampiran 7 <i>Cross Loading</i>	133
Lampiran 8 <i>Construct Reliability dan Validity</i>	133
Lampiran 9 R-Square	133
Lampiran 10 <i>Path Coefficient Direct Effects</i>	134
Lampiran 11 <i>Indirect Effects</i>	134
Lampiran 12 Skema PLS <i>Outer dan Inner</i>	134

ABSTRAK

DELLA ANZELIA SITANGGANG, 22042010213, PENGARUH DESAIN ANTARMUKA DAN PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP KEBERLANJUTAN AKTIVITAS BERMAIN MELALUI KEPUASAN PENGGUNA PADA PLATFORM ROBLOX PADA GENERASI Z DI KOTA SURABAYA

Perkembangan industri *game online* telah mendorong peningkatan penggunaan platform Roblox di kalangan Generasi Z. Untuk mempertahankan keberlanjutan aktivitas bermain desain antarmuka dan pengalaman pengguna menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Namun, belum dapat dipastikan bahwa kedua faktor tersebut secara langsung mendorong keberlanjutan aktivitas bermain tanpa adanya kepuasan sebagai perantara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh desain antarmuka dan pengalaman pengguna terhadap keberlanjutan aktivitas bermain melalui kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi pada Generasi Z pengguna Roblox di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Generasi Z yang aktif bermain Roblox di Surabaya. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* kepada 100 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner *online*. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain antarmuka dan pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, desain antarmuka dan pengalaman pengguna berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keberlanjutan aktivitas bermain sedangkan variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberlanjutan aktivitas bermain. Hasil uji mediasi menunjukkan desain antarmuka berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan aktivitas bermain melalui kepuasan pengguna sedangkan pengalaman pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan aktivitas bermain melalui kepuasan pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pengguna melalui kualitas desain antarmuka menjadi faktor penting dalam mendorong keberlanjutan aktivitas bermain pada Generasi Z.

Kata Kunci : Desain Antarmuka, Pengalaman Pengguna, Kepuasan Pengguna, Keberlanjutan Aktivitas Bermain, Roblox.

ABSTRACT

DELLA ANZELIA SITANGGANG, 22042010213, THE EFFECT OF INTERFACE DESIGN AND USER EXPERIENCE ON THE CONTINUANCE INTENTION THROUGH USER SATISFACTION ON THE ROBLOX PLATFORM AMONG GENERATION Z IN SURABAYA

The development of the online gaming industry has driven an increase in the use of the Roblox platform among Generation Z. To maintain the sustainability of gaming activities, interface design and user experience are important factors in shaping user satisfaction. However, it is not yet certain that these two factors directly drive the sustainability of gaming activities without satisfaction as an intermediary. This study aims to analyze the influence of interface design and user experience on the sustainability of gaming activities through user satisfaction as a mediating variable among Generation Z Roblox users in Surabaya. This study uses a quantitative approach. The population in this study is all Generation Z who actively play Roblox in Surabaya. The research sample was determined using purposive sampling techniques with 100 respondents. Data was collected through an online questionnaire. Data analysis was performed using Partial Least Square-based Structural Equation Modeling (SEM-PLS).

The results show that interface design and user experience have a positive and significant effect on user satisfaction. However, interface design and user experience have a positive but insignificant effect on the sustainability of gaming activities, while the user satisfaction variable has a positive and significant effect on the sustainability of gaming activities. The mediation test results show that interface design has a significant effect on the sustainability of gaming activities through user satisfaction, while user experience does not have a significant effect on the sustainability of gaming activities through user satisfaction. These results indicate that increasing user satisfaction through interface design quality is an important factor in encouraging the sustainability of gaming activities among Generation Z.

Keywords: Interface Design, User Experience, User Satisfaction, Continuance Intention, Roblox.