

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sudah dilakukan sebelumnya, maka kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil analisis pengalaman pengguna aplikasi bareksa menggunakan metode user experience questionnaire (UEQ) yang diberikan kepada 20 responden dengan 6 aspek pengukuran kuesioner UEQ yaitu *attractiveness* (daya tarik), *perspicuity* (kejelasan), *efficiency* (efisien), *dependability* (ketepatan), *stimulation* (stimulasi) dan *novelty* (kebaruan) pada aplikasi bareksa cenderung memberikan penilaian yang positif. Hal ini didukung dengan hasil pengukuran pengalaman pengguna pada seluruh aspek pragmatis dan hedonis mendapatkan impresi positif. Sesuai dengan Rauschenberger yang menyatakan bahwa nilai rata-rata impresi antara -0,8 dan 0,8 merupakan nilai evaluasi normal. Nilai > 0,8 menunjukkan nilai evaluasi positif dan nilai < -0,8 menunjukkan nilai evaluasi negative. Meski, hasil dari pengukuran benchmark UEQ menunjukkan terdapat 4 skala yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, dan *novelty* yang dikategorikan *below average* (dibawah rata-rata), sedangkan skala *stimulation* berada pada kategori *above average* (diatas rata-rata).
2. Sedangkan hasil analisis pengalaman pengguna jangka panjang pada aplikasi bareksa menggunakan metode UX Curve cenderung mengalami kurva yang *stable*. Dari 100 kurva yang dihasilkan, menghasilkan 24 kurva *improving* , 23 kurva *deteriorating*, dan 53 kurva *stable*. Hal ini karena pengguna merasa bahwa mereka tidak mengalami perubahan yang mencolok ketika menggunakan aplikasi dari awal pemakaian hingga saat pengambilan data. Selain itu, performa atau kualitas dari aplikasi tidak banyak berubah dari waktu ke waktu. Pada hasil analisis dari alasan perubahan pengalaman pengguna terdapat 454 alasan dengan rata-rata 22,7 yang terdiri dari 17,75 alasan positif dan 4,95 alasan negatif. Dan pada hasil

diagram rata-rata alasan perubahan kurva general UX dalam kategori pragmatis dan hedonis mendapatkan impresi positif.

Sehingga hasil analisis pengalaman pengguna menggunakan metode UEQ dan UX Curve pada aspek pragmatis dan hedonis sama-sama mendapatkan hasil yang positif.

5.2 Saran

Untuk penelitian selanjutnya dalam mengatasi permasalahan ini perlu mengidentifikasi penyebab dari hasil yang rendah pada kategori-kategori tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan feedback dan masukan dari pengguna, serta menganalisis data yang diperoleh dari survei atau wawancara. Kemudian setelah mengidentifikasi penyebab permasalahannya, penulis dapat merancang solusi untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada kategori-kategori tersebut. Solusi yang dapat dipertimbangkan antara lain, meningkatkan desain atau tampilan dari suatu produk layanan aplikasi agar lebih menarik, meningkatkan efisiensi layanan aplikasi dengan mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah proses, serta meningkatkan layanan aplikasi dengan mengurangi kegagalan atau error yang terjadi. Peneliti juga dapat mencoba untuk menyertakan fitur atau aspek baru yang inovatif dalam aplikasi dengan meningkatkan nilai tambah bagi pengguna. Selain itu, peneliti juga perlu mempertahankan tingkat stimulasi yang tinggi pada layanan tersebut, karena ini dapat membantu untuk menarik minat dan kepuasan pengguna.