

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sudah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode matrik HEART untuk mengukur tingkat *user experience* pada aplikasi *dating apps* Bumble, dengan menghitung masing-masing skor *item* pertanyaan yang ada pada metode HEART Metrics. Perhitungan persentase tersebut agar mengetahui variabel apa saja yang *item* pertanyaannya tidak memenuhi target *Goals-Signals-Metrics*. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka didapatkan nilai persentase yang menunjukkan tingkat *user experience* Bumble yang diuraikan berdasarkan variabel matrik *happiness, engagement, adoption, retention, task success*.
2. Berdasarkan hasil analisis menggunakan matrik HEART, Bumble sudah memenuhi kebutuhan penggunanya. Hal ini bisa dilihat dari uraian 4 matrik (H,E,A,T) bahwa 4 matrik tersebut mendapatkan skor yang cukup tinggi. 4 Matrik tersebut ada matrik *happiness* dengan total *average* 79.72%, *engagement* dengan total *average* 70.14%, *adoption* dengan total *average* 80.02%, *task success* dengan total *average* 79.70%. Akan tetapi, masih perlu adanya perbaikan dari matrik *retention*, hal ini disebabkan karena masih banyak *user* yang melakukan *uninstall* Bumble. Matrik *retention* juga belum memenuhi *goals*, dengan persentase sebesar 57.93%, dan total *average* matrik *retention* sebesar 69.56%.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam menulis penelitian ini. Kekurangan-kekurangan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya terbatas mengalisa *user experience* aplikasi *dating apps* Bumble berdasarkan matrik yang ada di metode HEART. Pada penelitian berikutnya diharapkan untuk meneliti lebih dalam/lanjut lagi dengan menghubungkan variabel di luar matrik HEART seperti jenis kelamin, dan umur.
2. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden di seluruh Indonesia. Pada penelitian berikutnya diharapkan dapat meneliti secara lebih mendalam terkait pengalaman pemain dengan menerapkan teknik wawancara.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. A. Kristi, M. Z. Alifian, S. L. Z. Nisak, I. S. Abidah, and P. K. Dewi, "ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI TIX.ID MENGGUNAKAN HEART FRAMEWORK USER," *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI)*, no. September, pp. 10–11, 2022.
- [2] A. V. R. Akbar, T. L. M. Suryanto, and E. M. Safitri, "ANALISIS USER EXPERIENCE PENGGUNA APLIKASI KAI," *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JIFoSI)*, vol. 2, no. 2, pp. 244–254, 2021.
- [3] M. Apriliana Latifah Hanum, Tiara Karunia miranti, Diah Fatmawati and C. J. P. Frendi Diyon, "ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI MOBILE PEDULI LINDUNGI MENGGUNAKAN HEART METRICS," *Jurnal Syntax Admiration*, vol. 3, no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022, [Online]. Available: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- [4] A. Cory Zarkasi, A. Sari Wardani, and Sucipto, "Analisa User Experience Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius Menggunakan Heart Framework," *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, vol. 6, no. 2, pp. 174–179, 2022, [Online]. Available: <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol6No2.pp174-179>
- [5] I. Puspitasari and M. Pretty Aprilia, "Penetrasi Sosial dalam Mencari Pasangan Pada Aplikasi Kencan Online Bumble," *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, vol. 1, no. 3, pp. 196–211, 2022, doi: 10.54259/mukasi.v1i3.986.
- [6] "Bumble-Dating & Make Friends." <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bumble.app&hl=id> (accessed Apr. 27, 2023).
- [7] "Business Of Apps." <https://www.businessofapps.com/data/bumble-statistics/> (accessed Apr. 27, 2023).
- [8] "App Data Bumble." https://www.businessofapps.com/data/app-data/?sort_orderby=app_name&sort_order=ASC&data_category=4269 (accessed Apr. 27, 2023).
- [9] Y. Nurhadryani, S. K. Sianturi, I. Hermadi, and H. Khotimah, "Pengujian Usability untuk Meningkatkan Antarmuka Aplikasi Mobile," *Jurnal Ilmu*

Komputer dan Agri-Informatika, vol. 2, no. 2, p. 83, 2013, doi: 10.29244/jika.2.2.83-93.

- [10] Y. M. Geasela, P.- Ranting, and J. F. Andry, "Analisis User Interface terhadap Website Berbasis E-Learning dengan Metode Heuristic Evaluation," *Jurnal Informatika*, vol. 5, no. 2, pp. 270–277, 2018, doi: 10.31311/ji.v5i2.3741.
- [11] A. M. Jannah, T. L. M. Suryanto, and A. Pratama, "Pengukuran User Experience Terhadap Penggunaan Aplikasi SIMVONI dengan Pendekatan Metode HEART," *EXPERT: Jurnal Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi*, vol. 12, no. 1, p. 34, 2022, doi: 10.36448/expert.v12i1.2533.
- [12] M. L. Khakim and O. O. Sharif, "ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI GO-JEK MENGGUNAKAN HEART METRICS," *e-Proceeding of Management*, vol. 5, no. 1, pp. 189–194, 2018.
- [13] Akbarulla, M. Suyanto, and Sukoco, "EVALUASI USER EXPERIENCE PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI STKIP PGRI PACITAN," *Jurnal Penelitian Pendidikan*, vol. 11, no. 1, pp. 1573–1577, 2019.
- [14] Katharina Buchholz, "The Most Popular Dating Apps in the U.S.," 2022. <https://www.statista.com/chart/24404/most-popular-dating-apps-us/> (accessed Apr. 27, 2023).
- [15] "Whitney Wolfe Herd," 2022. https://id.wikipedia.org/wiki/Whitney_Wolfe_Herd (accessed Mar. 13, 2023).
- [16] "Bumble," 2020. [https://id.wikipedia.org/wiki/Bumble_\(aplikasi\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Bumble_(aplikasi)) (accessed Mar. 13, 2023).
- [17] D. Norman and J. Nielsen, "The Definition of User Experience (UX)." <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/> (accessed Mar. 13, 2023).
- [18] A. A. Arif, "6 Komponen Penting Dalam User Experience," 2021. <https://sis.binus.ac.id/2021/01/29/6-komponen-penting-dalam-user-experience/#:~:text=Terdapat enam komponen utama yang,lebih unggul dibandingkan produk lainnya.> (accessed Mar. 13, 2023).
- [19] E. Mor-Samuels, "App UX: The fundamentals you need to know in 2023," 2023. <https://www.appsflyer.com/blog/tips-strategy/mobile-app-ux/> (accessed Apr. 27, 2023).

- [20] A. Bufe, "Mobile UX: The Complete Guide to App UX Design," 2023. <https://uxcam.com/blog/mobile-ux/> (accessed Apr. 27, 2023).
- [21] M. Azmi, A. Putra Kharisma, and M. A. Akbar, "Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile Pemesanan Makanan Online dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus GrabFood)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 8, pp. 7963–7972, 2019, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [22] K. Rodden, H. Hutchinson, and X. Fu, "Measuring the user experience on a large scale: User-centered metrics for web applications," *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, vol. 4, pp. 2395–2398, 2010, doi: 10.1145/1753326.1753687.
- [23] "What Is the Goals-Signals-Metrics Process and How To Track It?" <https://userpilot.com/blog/goals-signals-metrics/> (accessed Jun. 13, 2023).
- [24] I. Jayusman and O. A. K. Shavab, "STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF TENTANG AKTIVITAS BELAJAR MAHASISWA DENGAN MENGGUNAKAN MEDIA PEMBELAJARAN EDMODO DALAM PEMBELAJARAN SEJARAH," vol. 7, no. 1, pp. 13–20, 2020.
- [25] R. Sri Rahayu, "Studi Literatur: Peranan Bahasa Inggris Untuk Tujuan Bisnis Dan Pemasaran," vol. 1, no. 4, p. 149, 2018.
- [26] Dr. Hanafiah, M. M. Adang Sutedja, S.Si., and C. Iskandar Ahmaddien, SST., S.E., M.M., "Pengantar Statiska".
- [27] C. Andrade, "The Inconvenient Truth About Convenience and Purposive Samples," *Indian J Psychol Med*, vol. 43, no. 1, pp. 86–88, 2021, doi: 10.1177/0253717620977000.
- [28] Ghozali, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro," *Agora*, vol. 7, no. 2, pp. 1–5, 2019, [Online]. Available: <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8734/7880>
- [29] I. A. Ismail, N. L. Pernadi, and A. Febriyanti, "How to Grab And Determine the Size of The Sample For," *International Journal of Academic and Applied Research*, vol. 6, no. 9, pp. 88–92, 2022.
- [30] B. W. Trenggono, A. Faroqi, and A. Wulansari, "Penerapan Metode Heart Metrics dalam Menganalisis User Experience Aplikasi E-Learning," *Jutisi* :

Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi, vol. 11, no. 2, p. 471, 2022, doi: 10.35889/jutisi.v11i2.876.

- [31] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, "Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online," *Jurnal Sains dan Informatika*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [32] R. Ramadhani and N. Sribina, "Pemanfaatan Media Pembelajaran SPSS untuk Meningkatkan Kemampuan Statistik Siswa SMK," *Jurnal SOLMA*, vol. 8, no. 1, p. 159, 2019, doi: 10.29405/solma.v8i1.2996.
- [33] H. Puspasari and W. Puspita, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19," *Jurnal Kesehatan*, vol. 13, no. 1, p. 65, 2022, doi: 10.26630/jk.v13i1.2814.
- [34] N. M. Janna and Herianto, "Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS," *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [35] S. Syamsuryadin and Ch. F. S. Wahyuniati, "UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF," *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2018, doi: 10.21831/jorpres.v13i1.12884.
- [36] F. K. Dewi and M. Ariyanti, "Perbandingan User Experience Aplikasi Digital Wallet (Pengguna Go-Pay, OVO, DANA, dan LinkAja) Pada Mahasiswa Bandung," *Jurnal Manajemen Teknologi*, vol. 19, no. 2, pp. 111–129, 2020, doi: 10.12695/jmt.2020.19.2.1.

TABEL REVISI

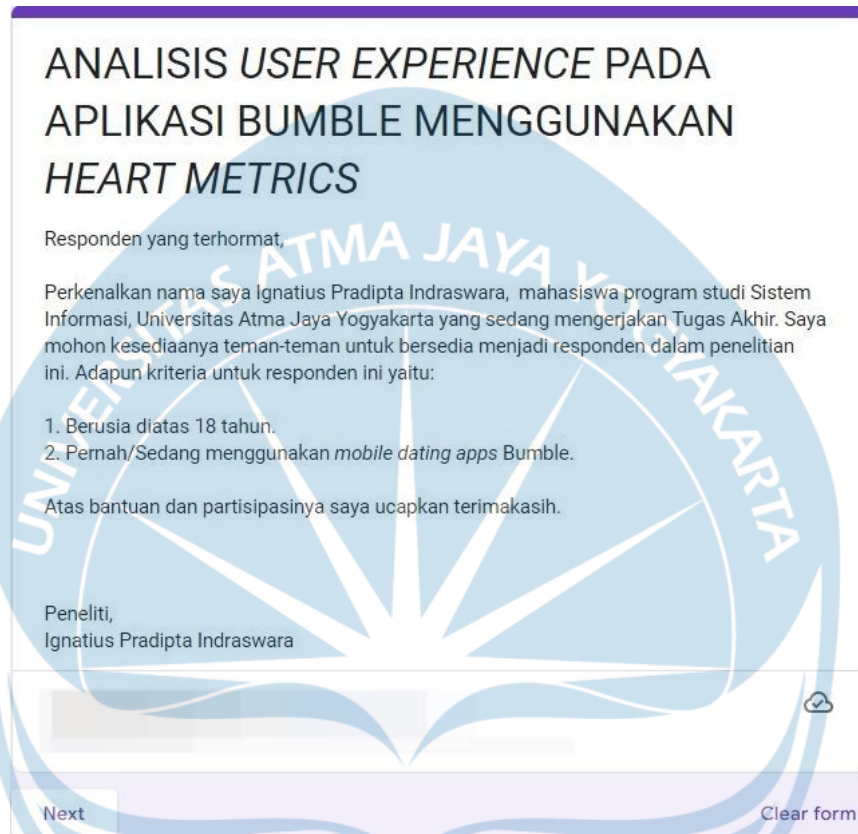
No	Revisi	Halaman
1.	Memperbaiki rumusan masalah mengenai aspek emosional.	Telah diperbaiki pada halaman: Halaman 3
2.	Memperbaiki kesesuaian <i>item</i> pertanyaan matrik <i>happiness</i> dan <i>adoption</i> , pada kuesioner penelitian.	Telah diperbaiki pada halaman: Halaman 24 – 25
3.	Tabel pengolahan data berdasarkan matrik HEART dibuat terpisah, untuk masing-masing matrik.	Telah diperbaiki pada halaman: Halaman 46 – 50
4.	Penggunaan ukuran <i>font</i> untuk tabel dan gambar diperbesar.	Telah diperbaiki pada halaman: Halaman 5 - 64
5.	Memperbaiki kalimat pada kesimpulan penelitan agar menjawab pertanyaan penelitian.	Telah diperbaiki pada halaman: Halaman 67
6.	Menambahkan alasan untuk responden (21) yang tidak bisa diolah.	Telah diperbaiki pada halaman: Halaman 31
7.	Menghilangkan aspek emosional pada pertanyaan penelitian.	Telah diperbaiki pada halaman: Halaman 3

8.	Memperbaiki <i>Keywords</i> pada abstrak	Telah diperbaiki pada halaman: Halaman 5 - 6
----	--	--



Lampiran

Lampiran 1. Demografi Kuesioner



**ANALISIS USER EXPERIENCE PADA
APLIKASI BUMBLE MENGGUNAKAN
HEART METRICS**

Responden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Ignatius Pradipta Indraswara, mahasiswa program studi Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sedang mengerjakan Tugas Akhir. Saya mohon kesediaanya teman-teman untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Adapun kriteria untuk responden ini yaitu:

1. Berusia diatas 18 tahun.
2. Pernah/Sedang menggunakan *mobile dating apps* Bumble.

Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terimakasih.

Peneliti,
Ignatius Pradipta Indraswara

Next Clear form

Data Diri

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Usia *

- 18 - 25 Tahun
- 26 - 40 Tahun
- 41 - 59 Tahun
- Di atas 60 Tahun

Domisili *

- Jabodetabek
- Pulau Jawa (Non Jabodetabek)
- Luar Pulau Jawa

Apakah anda pernah/sedang menggunakan aplikasi Bumble? *

- Ya
- Tidak

Back

Next

Clear form

Lampiran 2. *Item Pertanyaan Matrik Happiness*

Metrics Happiness

Saya dapat dengan mudah menggunakan *dating apps* Bumble. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya akan merekomendasikan aplikasi Bumble ke teman/orang lain. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya menyukai desain dari tampilan *user interface* Bumble. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya tertarik dengan fitur dari aplikasi Bumble. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya merasa senang selama menggunakan atau mengakses aplikasi Bumble. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Lampiran 3. *Item Pertanyaan Matrik Engagement*

Metrics Engagement

Aplikasi Bumble dapat diakses kapanpun. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya menggunakan aplikasi Bumble untuk melakukan obrolan dengan match saya. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya bisa menghabiskan waktu yang lama dalam menggunakan aplikasi Bumble. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya rutin meng-update aplikasi Bumble. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya berniat menggunakan aplikasi Bumble untuk jangka panjang. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Lampiran 4. Item Pertanyaan Matrik Adoption

Metrics Adoption

Saya dengan mudah bisa mengadopsi fitur-fitur aplikasi Bumble. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Aplikasi Bumble dapat memenuhi kebutuhan saya. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya memerlukan waktu sedikit saja dalam memahami penggunaan aplikasi Bumble. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya lebih memilih menggunakan aplikasi Bumble *mobile*, daripada versi *website*. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Fitur-fitur yang ada di aplikasi Bumble berfungsi baik saat digunakan pertama kali. *

1 2 3 4 5

Lampiran 5. Item Pertanyaan Matrik Retention

Metrics Retention

Fitur aplikasi Bumble yang pertama saya pakai, masih saya pakai sampai sekarang. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya sering menggunakan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Bumble. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Kualitas aplikasi Bumble sudah baik. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya akan menggunakan aplikasi Bumble paling tidak seminggu tiga kali. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya tidak pernah melakukan uninstall terhadap aplikasi Bumble. *

1 2 3 4 5

Lampiran 6. Item Pertanyaan Matrik Task Success

Metrics Task Success

Saya dapat mengisi data diri di aplikasi Bumble. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya dapat menggunakan fitur (*profile prompts*) Bumble. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya dapat melihat informasi mengenai match saya. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya merasa jarang terjadi crash pada aplikasi Bumble. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Saya merasa tidak ada error pada fitur-fitur yang ada. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

Lampiran 7. Hasil Jawaban Kuesioner

1/296

Timestamp

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	
1	Times	Domisili	Jenis Kelamin	Usia	Apakah anda pernah/sec	Saya dapat d	Saya ak	Saya m	Saya tert	Saya me	Aplikas	Saya m	Saya bit	Saya rutin	Saya ber	Saya de	Aplikasi	Say
2	5/13/2	Jabodetabek	Laki-laki	18 - 25 Tahun	Ya		4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3
3	5/14/2	Pulau Jawa (Non J	Laki-laki	18 - 25 Tahun	Ya		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5/14/2	Luar Pulau Jawa	Laki-laki	18 - 25 Tahun	Ya		4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4
5	5/15/2	Pulau Jawa (Non J	Laki-laki	18 - 25 Tahun	Ya		5	4	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3
6	5/15/2	Pulau Jawa (Non J	Laki-laki	18 - 25 Tahun	Tidak													
7	5/15/2	Pulau Jawa (Non J	Laki-laki	18 - 25 Tahun	Ya		5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4
8	5/15/2	Pulau Jawa (Non J	Laki-laki	18 - 25 Tahun	Ya		4	3	4	4	5	2	4	4	5	5	4	5
9	5/15/2	Pulau Jawa (Non J	Laki-laki	18 - 25 Tahun	Ya		4	3	4	4	4	4	4	2	1	1	4	3
10	5/15/2	Pulau Jawa (Non J	Perempuan	18 - 25 Tahun	Ya		4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3
11	5/15/2	Pulau Jawa (Non J	Perempuan	26 - 40 Tahun	Ya		5	4	4	4	4	5	5	4	3	2	5	4
12	5/15/2	Pulau Jawa (Non J	Laki-laki	18 - 25 Tahun	Ya		5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
13	5/15/2	Pulau Jawa (Non J	Laki-laki	26 - 40 Tahun	Ya		5	4	4	4	3	5	1	1	5	1	5	2
14	5/15/2	Pulau Jawa (Non J	Laki-laki	18 - 25 Tahun	Ya		5	3	4	5	4	5	5	2	3	4	5	5
15	5/16/2	Jabodetabek	Perempuan	18 - 25 Tahun	Ya		5	3	4	4	4	5	5	2	2	2	5	3
16	5/16/2	Pulau Jawa (Non J	Laki-laki	18 - 25 Tahun	Tidak													
17	5/17/2	Pulau Jawa (Non J	Laki-laki	18 - 25 Tahun	Ya		5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3
18	5/17/2	Pulau Jawa (Non J	Laki-laki	26 - 40 Tahun	Ya		5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
19	5/17/2	Pulau Jawa (Non J	Laki-laki	18 - 25 Tahun	Tidak													
20	5/17/2	Pulau Jawa (Non J	Laki-laki	18 - 25 Tahun	Ya		3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
21	5/17/2	Pulau Jawa (Non J	Perempuan	18 - 25 Tahun	Ya		4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3

Form Responses 1

Count: 5,530

Explore

