

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dipaparkan dalam studi ini, kita dapat menyimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis menunjukkan ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi MAXIM, khususnya pada aspek *Hedonic Quality* yang mendapat skor 0,86. Di sisi lain, *Pragmatic Quality* mendapat skor tertinggi dengan 1,15, diikuti oleh *Attractiveness* yang mendapat skor 0,87. Berdasarkan temuan ini, perlu ada peningkatan pada aspek *Hedonic Quality* untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Analisis nilai *benchmark* menunjukkan bahwa aplikasi MAXIM mencapai skor *Above Average* dalam hal *Depenbility*, *Efficiency*, dan *Novelty*, menandakan performa yang baik dalam ketiga aspek tersebut. Sebaliknya, untuk aspek *Attractiveness*, *perspicuity*, dan *Stimulation*, aspek tersebut mendapat skor *Below Average*, yang mengindikasikan bahwa area-area ini berdampak negatif terhadap persepsi pengguna mengenai kualitas aplikasi MAXIM. Secara keseluruhan, pengguna merasa puas dengan *Depenbility*, *Efficiency*, dan *Novelty* aplikasi, namun merasa kurang puas dengan *Attractiveness*, *perspicuity*, dan *Stimulation* yang ditawarkan.
3. Sebagai langkah untuk memperbaiki aspek '*Attractiveness*' pada aplikasi MAXIM, disarankan untuk melakukan beberapa tindakan spesifik termasuk memperbaharui tampilan pengguna yang telah ada. Inisiatif ini harus menargetkan peningkatan pada aspek visual yang lebih menarik dan kontemporer, serta peningkatan kualitas gambar dan grafis. Penting juga untuk menguji responsivitas tampilan di berbagai jenis perangkat agar memastikan konsistensi dalam pengalaman pengguna. Pengenalan fitur inovatif seperti skema insentif dan unsur-unsur gamifikasi juga diharapkan dapat meningkatkan daya tarik aplikasi. Penyederhanaan antarmuka pengguna dan peningkatan kejelasan merupakan langkah penting untuk meningkatkan aspek "*Perspicuity*". Mendengarkan umpan balik pengguna juga

membantu mengidentifikasi area perbaikan yang spesifik. Saran untuk meningkatkan aspek "*Stimulation*" meliputi penambahan fitur baru seperti augmented reality dan elemen gamifikasi. Penerapan langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan di aplikasi MAXIM.

5.2. Saran

Hasil yang didapatkan dari studi ini menunjukkan beberapa area yang memerlukan perbaikan dalam proses penelitiannya, termasuk:

1. Studi ini terbatas pada penilaian pengalaman pengguna aplikasi MAXIM melalui kuesioner UEQ, dengan fokus pada aspek-aspek khusus. Namun, diharapkan bahwa penelitian mendatang akan mengadopsi pendekatan yang lebih menyeluruh dengan membandingkan UX aplikasi MAXIM terhadap aplikasi kompetitor menggunakan metode yang sama. Hal ini bertujuan agar penelitian selanjutnya dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kualitas UX pada aplikasi yang diteliti.
2. Penelitian ini melaksanakan survei melalui distribusi kuesioner ke partisipan yang berada di berbagai wilayah Indonesia. Untuk studi yang akan datang, diharapkan adanya investigasi yang lebih detail terhadap pengalaman pengguna dengan penerapan metodologi penelitian yang lebih teknikal dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. A. Adha, "Digitalisasi Industri Dan Pengaruhnya Terhadap Ketenagakerjaan Dan Hubungan Kerja Di Indonesia," *J. Kompil. Huk.*, vol. 5, no. 2, pp. 267–298, 2020, doi: 10.29303/jkh.v5i2.49.
- [2] I. A. Husain, P. Rohmah, and Tukiman, "Strategi PT. Gojek dalam Mengembangkan Transportasi Publik Berbasis Online di Indonesia," vol. 1, no. 3, pp. 14–23, 2020.
- [3] R. A. Tsalisa, S. P. Hadi, and D. Purbawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Semarang," *J. Ilmu Adm. Bisnis*, vol. 11, no. 4, pp. 822–829, 2022, doi: 10.14710/jiab.2022.35970.
- [4] Joosten, F. Halim, D. M. B. Pasaribu, and N. A. B. Panjaitan, "Penggunaan MECUE 2.0 Dalam Pengukuran User Experience Pada Aplikasi MAXIM," vol. 9, no. 2, pp. 129–135, 2023.
- [5] M. Rizky Ginanjar, A. Prehanto, and R. G. Guntara, "Evaluasi dan Rekomendasi Usability Pada Fitur Pemesanan Bike di Aplikasi Mobile Maxim Dengan Metode Usability Testing dan Use Questionnaire," *J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 1, no. 7, pp. 2986–6340, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8208192>
- [6] A. Noor and E. L. Hadisaputro, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 672–677, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1881.
- [7] M. A. Kresnanto, B. T. Hanggara, and B. S. Prakoso, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Booking Hotel dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada RedDoorz dan Airy)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 10, pp. 3637–3646, 2020.
- [8] R. Umar, A. Z. Ifani, F. I. Ammatulloh, and M. Anggriani, "Analisis Sistem Informasi Web Lsp Uad Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq)," *METHOMIKA J. Manaj. Inform. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 4, no. 2, pp. 173–178, 2021, doi: 10.46880/jmika.vol4no2.pp173-178.
- [9] I. N. T. A. Putra, K. S. Kartini, P. W. Aditama, and S. P. Tahalea, "Analisis Sistem Informasi Eksekutif Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Int. J. Nat. Sci. Eng.*, vol. 5, no. 1, pp. 25–29, 2021, doi: 10.23887/ijnse.v5i1.29289.

- [10] I. Rofni Wulandari and L. Dwi Farida, "Pengukuran User Experience pada E-Learning di Lingkungan Universitas Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Mantik Penusa*, vol. 2, no. August 2018, pp. 146–151, 2018.
- [11] U. Experience *et al.*, "Analisis User Experience Pada Tiktok Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 21, no. 4, pp. 495–502, 2022, doi: 10.32409/jikstik.21.4.3108.
- [12] M. Bordegoni, M. Carulli, and E. Spadoni, "User Experience and User Experience Design," *SpringerBriefs Appl. Sci. Technol.*, vol. Part F1280, pp. 11–28, 2023, doi: 10.1007/978-3-031-39683-0_2.
- [13] W. Anindhita, M. Arisanty, and D. Rahmawati, "ANALISIS PENERAPAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI TEPAT GUNA PADA BISNIS TRANSPORTASI OJEK ONLINE (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komuniasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi)," *Pros. Semin. Nas. INDOCOMPAC*, vol. 2, pp. 712–729, 2016.
- [14] M. Fadhli Nursal, M. R. Rianto, H. Rohaeni, and F. Saputra, "Pengaruh Electronic Word of Mouth (EWOM) Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli Pada Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Bekasi," *J. Manaj. dan Pemasar. Digit.*, vol. 1, no. 3, pp. 111–118, 2023, [Online]. Available: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- [15] M. Surahman, N. Widiyasono, and R. Gunawan, "Analisis Usability dan User Experience Aplikasi Konsultasi Kesehatan Online Menggunakan System Usability Scale dan User Experience Questionnaire," *J. Siliwangi Seri Sains dan Teknol.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–8, 2021.
- [16] R. N. D. Setiawansyah Setiawansyah, Qadhli Jafar Adrian, "Penerapan Sistem Informasi Administrasi Perpustakaan Menggunakan Model Desain User Experience," *J. Manaj. Inform.*, vol. 11, 2021.
- [17] A. Fansisca and H. Wijoyo, "IMPLEMENTASI METTĀ SUTTA TERHADAP METODE PEMBELAJARAN DI KELAS VIRYA SEKOLAH MINGGU SARIPUTTA BUDDIES," vol. 2, no. 1, 2020, [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/344804871_IMPLEMENTASI_METTA_SUTTA_TERHADAP_METODE_PEMBELAJARAN_DI_KELAS_VIRYA_SEKOLAH_MI

- [18] D. Firmansyah and Dede, "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review," *J. Ilm. Pendidik. Holistik*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, 2022, doi: 10.55927/jiph.v1i2.937.
- [19] I. Etikan, "Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling," *Am. J. Theor. Appl. Stat.*, vol. 5, no. 1, p. 1, 2016, doi: 10.11648/j.ajtas.20160501.11.
- [20] I. Jayusman and O. A. K. Shavab, "Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Learning Management System (Lms) Berbasis Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah," *J. Artefak*, vol. 7, no. 1, p. 13, 2020, doi: 10.25157/ja.v7i1.3180.
- [21] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, "Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang," *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [22] N. M. Janna and Herianto, "KONSEP Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS," *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [23] K. A. Pramuaji and L. Loekmono, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian : Questionnaire Empathy," *J. Ilm. Bimbing. Konseling Undiksha*, vol. 9, no. 2, pp. 74–78, 2018, doi: 10.24036/XXXXXXXXXX-X.
- [24] Molly Wahyuni, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Olah Data Manual dan SPSS versi 25*, no. Mi. Yogyakarta: Bintang Pustaka Mandani, 2020.
- [25] M. Schrepp, A. Hinderks, and J. Thomaschewski, "Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ)," *Int. J. Interact. Multimed. Artif. Intell.*, vol. 4, no. 4, p. 40, 2017, doi: 10.9781/ijimai.2017.445.
- [26] A. Prayoga, C W Kusuma, M Christy, and R Andika, "Analisis User Experience Jogjakarta Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq)," *Tek. Teknol. Inf. dan Multimed.*, vol. 4, no. 1, pp. 53–60, 2023, doi: 10.46764/teknimedia.v4i1.98.
- [27] M. A. Maricar, D. Pramana, and D. R. Putri, "Evaluasi Penggunaan SLiMS pada E-Library dengan Menggunakan User Experience Question (EUQ)," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 2, pp. 319–328, 2021, doi: 10.25126/jtiik.2021824443.
- [28] E. Kurniawati and C. Indah Ratnasari, "Pengujian Pengalaman Pengguna (User

- Experience) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ): Studi Kasus Pada Website Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia,” *J. Portal - Univ. Islam Indones.*, vol. 4, pp. 63–72, 2023, [Online]. Available: www.fit.uui.ac.id.
- [29] S. Putro, K. Kusriani, and M. P. Kurniawan, “Penerapan Metode UEQ dan Cooperative Evaluation untuk Mengevaluasi User Experience Laporan Bantul,” *Creat. Inf. Technol. J.*, vol. 6, no. 1, p. 27, 2020, doi: 10.24076/citec.2019v6i1.242.
- [30] R. A. Agustina and M. A. Gustalika, “Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Linkaja Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” vol. 3, no. 4, pp. 323–331, 2022.
- [31] F. F. Alawiyah and D. S. Canta, “Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 344–350, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1574.
- [32] Z. A. W. Sugandi and K. N. Isnaini, “Perancangan Antarmuka Pengguna dan Pengalaman Pengguna dari Aplikasi Marketplace Bahan Makanan Dapur: Metode User-Centered Design,” *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 11, no. 3, p. 571, 2023, doi: 10.26418/justin.v11i3.67793.
- [33] S. Aji and S. Margiutomo, “PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI UNTUK PENENTUAN HARGA POKOK PRODUKSI (HPPr) MENGGUNAKAN METODE VARIABEL COSTING,” vol. 8, no. 2, pp. 67–77, 2020.
- [34] A. Sulistiono, B. Wahyu Fitriadi, and D. Muhamad Pauzy, “Pengaruh Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian,” *JISMA J. Ilmu Sos. Manajemen, dan Akunt.*, vol. 1, no. 3, pp. 363–368, 2022, doi: 10.59004/jisma.v1i3.63.

Lampiran

