

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil melakukan evaluasi *user experience* aplikasi J&T pada masing-masing aspek *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Berdasarkan hasil pengolahan data dari 115 responden dengan menggunakan statistik deskriptif pada masing-masing atribut yang mengukur *user experience* dengan UEQ diketahui aplikasi J&T mendapatkan nilai evaluasi positif pada aspek *attractiveness* (*mean* 0,97), *perspicuity* (*mean* 0,95), dan *efficiency* (*mean* 0,94). Sedangkan *dependability* (*mean* 0,26), *stimulation* (*mean* 0,73). Pada aspek *novelty* (*mean* 0,58) mendapatkan nilai evaluasi netral.
3. Berdasarkan hasil *benchmark* nilai yang didapat pada masing-masing aspek UEQ dengan menggunakan *UEQ Data Analysis Tool* diketahui bahwa aspek *attractiveness* (*mean* 0,97), *efficiency* (*mean* 0,95), *perspicuity* (*mean* 0,94), *stimulation* (*mean* 0,73) dan *novelty* (*mean* 0,58) mendapatkan nilai *below average* (dibawah rata-rata). Aspek *dependability* (*mean* 0,26) mendapatkan nilai *bad* (buruk).
4. Penelitian ini berhasil memberikan rekomendasi perbaikan *user experience* pada aplikasi J&T berdasarkan hasil evaluasi dengan UEQ.

Area yang direkomendasikan untuk melakukan peningkatan/perbaikan *user experience* adalah pada aspek *attractiveness, efficiency, perspicuity, stimulation* dan *novelty* dikarenakan masih mendapatkan nilai *benchmark below average* (dibawah rata-rata). Aspek yang harus diutamakan untuk diperbaiki adalah *dependability* karena mendapatkan nilai *bad* (buruk)

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memiliki beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pihak aplikasi J&T dan pihak yang ingin melakukan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Melakukan pengukuran *user experience* dengan UEQ untuk aplikasi pengirim barang lain dan melakukan perbandingan hasil evaluasi antar pengiriman barang.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode evaluasi *user experience* lainnya seperti SUMI, *AttrakDiff*, dan *Heuristik Evaluation*.
3. Pihak aplikasi J&T perlu untuk memperbaiki *user experience* pada aspek *attractiveness, efficiency, perspicuity, stimulation* dan *novelty*. Terutama pada area terkait aspek *dependability* harus lebih ditingkatkan untuk mendapatkan nilai yang lebih baik lagi.