

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif menggunakan instrumen UEQ dan data kualitatif dari wawancara, serta merujuk pada tujuan dan rumusan masalah penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengalaman pengguna aplikasi Access by KAI dalam enam aspek UEQ menunjukkan hasil yang kurang optimal. Seluruh dimensi *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty* memperoleh nilai rata-rata yang lebih rendah dibandingkan aplikasi kompetitor, menunjukkan bahwa pengguna belum merasa puas dengan performa, tampilan, maupun kenyamanan aplikasi secara keseluruhan.
2. Analisis perbandingan dengan aplikasi Traveloka dan Tiket.com menunjukkan bahwa Access by KAI tertinggal secara signifikan. Aplikasi pesaing unggul di semua dimensi, khususnya dalam *Novelty* dan *Attractiveness*, yang masuk kategori *Excellent*, sedangkan Access by KAI hanya mencapai kategori *Below Average* atau *Good*, menandakan perlunya perbaikan dalam berbagai aspek pengalaman pengguna.
3. Faktor yang paling berpengaruh terhadap rendahnya rating aplikasi Access by KAI adalah aspek kebaruan (*Novelty*). Skor *Novelty* hanya sebesar (0,30) jauh tertinggal dari Traveloka (2,22) dan Tiket.com (2,26). Hal tersebut mencerminkan bahwa pengguna menilai aplikasi tidak menghadirkan inovasi, fitur baru, maupun pembaruan visual yang relevan, sehingga menimbulkan persepsi negatif.
4. Wawancara mendalam memperkuat hasil kuesioner, di mana pengguna menyebut tampilan Access by KAI sebagai “monoton”, dan “tidak

menarik”. berbeda dengan dua aplikasi perbandingannya yang dipandang lebih modern.

5. Metode yang digunakan dalam penelitian ini UEQ dan wawancara dinilai tepat untuk menjawab tujuan dan pertanyaan penelitian. Kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif mampu memberikan gambaran yang utuh tentang pengalaman pengguna, serta menjelaskan penyebab rendahnya rating aplikasi secara mendalam dan terukur. Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah partisipan wawancara dan belum melibatkan perspektif pengembang. Untuk penelitian lanjutan.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan saran bagi penelitian selanjutnya:

1. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak partisipan wawancara dengan latar belakang yang beragam agar hasil lebih representatif.
2. Pertimbangkan penggunaan metode evaluasi tambahan seperti SUS, SEQ, atau evaluasi heuristik untuk memperkaya analisis dari sisi kegunaan dan loyalitas pengguna.
3. Perluasan lingkup penelitian ke aplikasi layanan publik lainnya atau sektor transportasi berbeda dapat membuat hasil penelitian lebih kontekstual.
4. Disarankan untuk melibatkan sudut pandang pengembang atau stakeholder aplikasi agar pemahaman terhadap hambatan teknis dan strategi pengembangan lebih komprehensif.