

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian secara keseluruhan dan juga saran yang akan diberikan dari penelitian ini.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan untuk dapat melakukan perbaikan user experience pada aplikasi *PLN Mobile*.

1. Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, adapun item pernyataan yang seharusnya menjadi prioritas perbaikan pada aplikasi *PLN Mobile* adalah item E2 yang menyatakan bahwa pengguna perlu menggunakan aplikasi *PLN Mobile* untuk melihat informasi mengenai kelistrikan secara berkala dan item T5 yang berisikan aplikasi *PLN Mobile* tidak bermasalah selama digunakan. Kedua item tersebut perlu dilakukan perbaikan guna mengakomodasi keinginan pengguna agar memunculkan pengalaman pengguna secara positif.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Model HEART dapat digunakan sebagai pengukuran pengalaman pengguna pada aplikasi *PLN Mobile*, kemudian ditemukan pula bahwa 2 faktor yang paling penting untuk segera dilakukan perbaikan, perubahan, dan pengelolaan adalah Engagement dan Task Success (HEART).

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini hendaknya digunakan sebagai bahan evaluasi bagi PT PLN (Persero) untuk meningkatkan *user experience*.
2. PT. PLN (Persero) diharapkan memahami terlebih dahulu hal apa saja yang mempunyai urgensi sehingga dirasa perlu dilakukan perbaikan secepatnya untuk meningkatkan *user experience*.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mempertimbangkan pilihan jawaban dari responden mengenai tingkat kepentingan dalam skala likert untuk meningkatkan keterkaitan antara tingkat kepentingan dari sebuah indikator terhadap usaha peningkatan *user experience*. Penelitian ini menganalisis perilaku *user experience* sebatas permukaan saja. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat memberikan jawaban secara mendalam mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi item-item pernyataan tersebut.