

## BAB 5

### Kesimpulan dan Saran

#### 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 KAI Access.

1. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, Adapun hal-hal atau item-item yang perlu dilakukan perbaikan pada perhitungan *importance performance analysis* yang dapat dilihat pada diagram kartesius, dimana terdapat 2 item yang diperlukan secepatnya untuk dilakukan perbaikan. Item-item tersebut adalah sebagai berikut:

- Saya berniat menggunakan aplikasi KAI dalam jangka waktu yang lama/intensitas penggunaan dalam jangka waktu yang lama

Saran pada permasalahan ini adalah melakukan usability testing, penghapusan beberapa icon yang tidak penting, dan melakukan sebuah interaksi dengan pengguna melalui notifikasi.

- Fitur pemesanan tiket kereta api pada KAI Access berfungsi dengan baik saat digunakan pertama kali/pengalaman sebagai pengguna baru KAI Access ketika digunakan untuk melakukan pemesanan tiket dirasa kurang memuaskan bagi pengguna.

Saran pada permasalahan ini adalah mengevaluasi *user flow* pemesanan tiket sehingga pengguna tidak susah dalam melakukan pemesanan tiket.

Kedua item tersebut perlu dilakukan perbaikan guna mengakomodasi keinginan pengguna agar memunculkan pengalaman pengguna secara positif.

#### 5.2 SARAN

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

1. Dari penelitian ini, hendaknya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi PT. KAI untuk meningkatkan *user experience* pengguna.
2. Mengenai peningkatan *user experience* hendaknya PT. KAI memahami terlebih dahulu hal-hal apa saja yang mempunyai urgensi

sehingga dirasa perlu untuk dilakukan perbaikan secepatnya agar tidak terjadi kesalahan sehingga dapat menimbulkan kesalahan-kesalahan baru.

3. Bagi Peneliti selanjutnya, diharapkan untuk melakukan analisis secara mendalam pada hasil dari penelitian ini. Sehingga didapatkan hasil yang maksimal dan detail.
4. Karena keterbatasan jurnal-jurnal terkait alat ukur HEART Metrics, Peneliti selanjutnya perlu untuk melakukan telaah lebih jauh berkaitan item-item pada variabel-variabel, khususnya Adoption dan Retention.
5. Peneliti selanjutnya juga perlu 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.