

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Perkembangan teknologi di Kota Surabaya, dengan penduduk mencapai 3.088.748 jiwa, menunjukkan peningkatan penggunaan ponsel dan laptop. Namun, industri servis menghadapi tantangan, termasuk ketidakjelasan waktu penyelesaian, ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas layanan, dan kesulitan akses terhadap layanan yang terpercaya. Bisnis servis juga dihadapkan pada biaya sewa toko yang tinggi, persaingan ketat, dan dampak pandemi COVID-19.

Marketplace servis untuk handphone dan laptop menjadi solusi potensial dengan desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang optimal. Saat ini UI/UX dianggap sebagai komponen yang penting dalam pembangunan sebuah produk digital yang dapat mempengaruhi performa dan kepuasan pengguna. Desain UI/UX dapat berpengaruh signifikan pada perusahaan dengan mengurangi potensi kesalahan produk selama proses pembuatan aplikasi, sehingga meningkatkan pertumbuhan pendapatan perusahaan. Oleh karena itu, skripsi ini bertujuan untuk merancang desain UI/UX aplikasi marketplace servis handphone dan laptop menggunakan metode *Design Thinking* guna memberikan kemudahan pelayanan dan kepuasan terhadap pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain antarmuka yang dirancang berhasil mencapai tujuan utama, yaitu meningkatkan *usability* dan kemudahan penggunaan aplikasi. Proses desain yang melalui tahapan metode *design thinking*, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*, telah membuahkan hasil yang optimal.

Evaluasi terhadap aplikasi ini dilakukan melalui *usability testing* dan

*heuristic evaluation* serta dilakukan pengulangan atau iterasi untuk mendapatkan hasil yang optimal. Evaluasi akhir menunjukkan hasil yang baik dari perspektif teknisi maupun pelanggan. Parameter yang dievaluasi meliputi *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error*, dan *Satisfaction*, semuanya menunjukkan kualifikasi yang sangat baik. Selain itu, tidak ditemukan masalah *usability* yang signifikan menurut evaluator ahli UI/UX pada evaluasi *heuristic evaluation* yang mengindikasikan bahwa aplikasi ini mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan sangat baik. Dengan demikian, aplikasi marketplace servis handphone dan laptop ini dapat diimplementasikan sebagai solusi efektif untuk mempermudah proses bisnis servis.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil dalam skripsi ini, adapun beberapa saran untuk meningkatkan pembuatan perancangan desain UI/UX Aplikasi Marketplace Service Handphone dan Laptop. Berikut adalah beberapa saran yang direkomendasikan dari skripsi kali ini kepada penelitian selanjutnya.

1. Dalam penelitian yang akan datang, diharapkan dapat melakukan rancangan desain antarmuka aplikasi yang tidak hanya berfokus pada metode *design thinking* saja, namun juga menggunakan metode lain seperti Lean UX atau Agile UX. Tujuannya adalah untuk mengeksplorasi berbagai pendekatan desain yang dapat memperkaya proses perancangan dan menghasilkan solusi yang lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.
2. Dalam penelitian yang akan datang, diharapkan dapat melakukan penghitungan dengan kombinasi alat ukur yang tidak hanya berfokus pada *usability testing* dan *heuristic evaluation*, namun juga menggunakan alat ukur lain seperti

*heatmap, A/B testing, eye-tracking, dan single ease quastion.* Tujuannya adalah untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam dan komprehensif terhadap peningkatan pengalaman pengguna, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan lebih detail.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan pengembangan desain aplikasi marketplace service handphone dan laptop yang telah dirancang, dengan fokus pada implementasi dan peningkatan fitur-fitur fungsionalitas. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa desain yang telah dikembangkan dapat diimplementasikan secara efektif dan terus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang berkembang.