

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menganalisis pengalaman pengguna (*user experience*) aplikasi Ferizy menggunakan HEART *Framework*. Hasil menunjukkan bahwa seluruh dimensi HEART memperoleh nilai di bawah target 70%, yaitu *Happiness* (57,67%), *Engagement* (59,38%), *Adoption* (57,16%), *Retention* (59,39%), dan *Task Success* (55,18%). Hal ini mengindikasikan bahwa target ideal belum tercapai, sehingga diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.
2. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), terdapat tujuh item yang masuk Kuadran I (prioritas utama perbaikan), yaitu H8 (Aplikasi jarang mengalami *crash*), H12 (Tidak pernah mengalami kesalahan sistem), T2 (Dapat menyelesaikan pemesanan tiket dengan cepat), T3 (Fitur aplikasi membantu mempercepat proses pemesanan), T4 (Dapat menyelesaikan pesanan tanpa kendala), T7 (Sedikit kasus *crash* yang terjadi), dan T8 (Proses pembayaran berjalan lancar). Item-item ini menunjukkan aspek yang sangat penting bagi pengguna, namun belum berkinerja baik, sehingga perlu segera ditingkatkan.

5.2. Saran

Berikut merupakan saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, pengembang Aplikasi Ferizy dapat fokus dalam meningkatkan kinerja dari atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I yang menjadi prioritas utama dalam diagram kartesius.
2. Dari penelitian ini, hendaknya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi aplikasi Ferizy untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.