

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikumpul serta diolah mengenai kepuasan pengguna terhadap *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. EUCS merupakan indikator yang digunakan peneliti untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Dalam hal ini, peneliti melakukan perbandingan pada dimensi *Content* dan *Format* terhadap desain *User Interface* aplikasi Maxim dengan rekomendasi desain peneliti. Dari hasil yang ditemukan, nilai rata-rata dimensi *Content* rekomendasi peneliti lebih unggul dibandingkan aplikasi Maxim saat ini dengan perolehan 4,02 dan 3,40 dalam kategori “puas” dan “cukup puas”. Hal ini berarti dalam dimensi *Content*, termasuk pemenuhan informasi yang diperlukan, kejelasan informasi, dan kualitas isi, desain rekomendasi peneliti telah memenuhi ekspektasi pengguna dengan baik. Ini juga menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* Maxim perlu melakukan perbaikan atau penyesuaian pada tampilan *User Interface*-nya agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh. Hasil pengukuran dimensi *Format* juga mengalami hal serupa dengan hasil dimensi *Content*, dimana desain rekomendasi peneliti lebih unggul dibandingkan aplikasi Maxim sendiri dengan nilai 4,05 dan 3,29 dalam kategori ‘puas’ dan ‘cukup puas’. Data ini

menunjukkan bahwa desain *Interface* rekomendasi peneliti dinilai lebih baik dari segi daya tarik desain dan kombinasi warna dibandingkan dengan aplikasi *mobile* Maxim. Hal ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengembangan aplikasi *mobile* Maxim untuk meningkatkan kualitas desain *Interface*-nya di masa mendatang.

2. Berdasarkan hasil A/B *testing* dengan membandingkan 7 tampilan desain *User Interface* aplikasi Maxim dan rekomendasi desain, ditemukan lebih dari 56% responden memilih desain rekomendasi peneliti daripada desain aplikasi *mobile* Maxim yang sudah ada. Hal ini menunjukkan bahwa desain rekomendasi lebih disukai oleh pengguna dan apabila melihat kritik saran pengguna (responden) pada kuesioner yang telah diisi, pengguna (responden) mengharapkan adanya perubahan *User Interface* aplikasi Maxim yang dapat bersaing dengan aplikasi sejenis. Dengan demikian, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile* Maxim dapat dinilai kurang atau cukup memuaskan berdasarkan hasil A/B *testing* yang dimenangi oleh desain rekomendasi peneliti.

3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap desain *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim saat ini masih kurang memuaskan. Hal ini mengindikasikan perlunya aplikasi *mobile* Maxim untuk melakukan perbaikan atau penyesuaian terkait dimensi *content dan format* seperti informasi kualitas isi, tata letak, desain banner, komposisi warna, dsb. Desain *User Interface* yang kurang memuaskan dapat berdampak negatif pada persepsi dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi, sehingga dapat

mengurangi optimalisasi penggunaan aplikasi dan potensialnya pengguna beralih ke aplikasi lain yang lebih memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, dengan melakukan perbaikan atau penyesuaian pada desain *User Interface* aplikasi Maxim menjadi penting untuk memberikan pengalaman yang lebih baik dan memuaskan bagi pengguna, serta menjaga daya saing aplikasi di pangsa pasar.

5.2 Saran

Adapun saran apabila terdapat pengembangan kembali terhadap penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi *mobile* Maxim sebaiknya mengambil langkah dalam memperbaiki atau menyesuaikan tata letak dan isi dalam *Interface* aplikasi *mobile* Maxim untuk mengoptimalkan kepuasan pengguna sehingga mampu bersaing di pangsa pasar seperti halnya Gojek dan Grab.
2. Rekomendasi peneliti dapat menjadi referensi pihak pengembang untuk melakukan perubahan atau penyesuaian *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim.
3. Aplikasi *mobile* Maxim dapat mempertimbangkan strategi *User Interface* yang diberikan peneliti dalam melakukan perbaikan atau penyesuaian aplikasi *mobile* Maxim di masa mendatang.