

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil dari pengujian pada setiap parameter menunjukkan nilai efektivitas adalah 85,5%, parameter efisiensi dengan nilai ORE 84,79%, parameter kepuasan dengan skor SUS sebesar 3,40, dan parameter beban kognitif mendapatkan 6 pendapat. Perolehan pendapat tersebut menjadi dasar saran perbaikan aplikasi untuk pengembang guna meningkatkan pengguna aplikasi Blibli.

Terdapat 4 hasil pengujian hipotesis. Pertama, terdapat pengaruh efektivitas terhadap jumlah pengguna aplikasi Blibli sebesar 85,6%. Kedua, terdapat pengaruh efisiensi terhadap jumlah pengguna aplikasi Blibli sebesar 84,76%. Ketiga, terdapat pengaruh kepuasan terhadap jumlah pengguna aplikasi Blibli karena hasil rata-rata 3,40 yang berindikasi cukup. Terakhir, terdapat pengaruh beban kognitif terhadap .m jumlah pengguna aplikasi Blibli.

Sebagai acuan kelayakan data yang diteliti, peneliti menguji setiap parameter PACMAD untuk memperoleh nilai data yang memadai sebagai acuan penelitian. Pada parameter efisiensi dan efektivitas peneliti menguji normalitas dan homogenitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa parameter efektivitas berdistribusi normal dan kedua kategori data yang diuji bersifat sama (homogen). Hasil pengujian parameter efisiensi data yang diuji berdistribusi normal dan bersifat homogen, data penelitian parameter efisiensi pun dapat dikatakan valid. Selanjutnya pengujian parameter kepuasan pelanggan diuji tingkat reliabilitas dan validitas, hasil pengujian tersebut adalah data parameter kepuasan yang diteliti dapat dikatakan reliabel dan valid. Kemudian, pengujian linearitas pada parameter efektivitas dan efisiensi yang menyatakan bernilai linear. Terakhir, pengujian korelasi yang diujikan pada parameter efektivitas dan efisiensi yang menyimpulkan bahwa kedua parameter tersebut korelasi terhadap jumlah pengguna.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, dapat diperoleh beberapa saran untuk rekomendasi untuk tim pengembang pada evaluasi sistem peningkatan kualitas dan pengalaman pengguna yang lebih baik pada aplikasi Blibli. Berikut saran perbaikan untuk aplikasi Blibli:

1. Metode pengiriman disarankan diperbaiki dengan mengubah alur pengiriman menjadi pihak penjual yang menyampaikan barang pesanan pada kurir secara langsung. Sehingga proses pengiriman paket lebih cepat dijalankan.
2. Perbaikan pada sistem konfirmasi pembayaran secara manual, agar konfirmasi pembayaran lebih efektif.
3. Metode ruang obrolan secara antrian antara penjual dan calon pembeli disarankan untuk diubah menjadi ruang obrolan secara langsung tanpa antrian sehingga calon pembeli segera memulai diskusi dengan penjual.
4. Fitur pada halaman awal aplikasi disarankan untuk diperbesar dan hanya difokuskan pada fitur utama aplikasi. Kemudian pada fitur pra-bayar disarankan dibuat lebih menarik sehingga pengguna dapat langsung fokus pada fitur utama tersebut.
5. Penggunaan bahasa pada aplikasi harus diperbaiki dengan menyesuaikan bahasa Indonesia dan bahasa asing agar lebih selaras dan terkesan konsisten.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambah jumlah responden pada kuesioner agar diperoleh data yang lebih objektif.
2. Penelitian ini hanya meneliti empat parameter pada metode PACMAD, untuk itu diharapkan peneliti selanjutnya untuk menguji tiga parameter lainnya yang dapat memperoleh nilai parameter tersebut pada *usability testing* aplikasi.