

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan penelitian mengenai evaluasi dan perbaikan *user interface* dan *user experience* pada *website ticketing* Mecimapro menggunakan metode *design thinking*, dengan menggunakan penilaian *system usability scale* dan *user experience questionnaire*. Dapat disimpulkan bahwa:

- a. Penelitian ini berhasil mengidentifikasi permasalahan yang dialami pengguna *website* Mecimapro saat melakukan pemesanan tiket melalui tahapan *emphatize*. Hasil menunjukkan *website* Mecimapro dinilai belum mencapai kepuasan pengguna dengan skor *system usability scale* hanya sebesar 22,25 dengan kategori F dan *user experience questionnaire* yang memiliki aspek bad di semua aspek.
- b. Penelitian ini berhasil melakukan perbaikan berdasarkan hal yang ditemukan setelah melakukan evaluasi dengan menggunakan metode *design thinking*.
- c. Hasil dari perbaikan berupa *prototype* yaitu *high fidelity* berhasil di uji kembali pada tahap test dengan menggunakan indikator penilaian yang sama dan memperoleh peningkatan yang signifikan yaitu pada *system usability scale* mencapai 88,33 dengan kategori A+ dan peningkatan pada *user experience questionnaire* mencapai penilaian “above average” untuk indikator daya tarik dan kejelasan serta “good” untuk efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan *design thinking* mampu menghasilkan solusi desain yang efektif dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna pada layanan digital. Penemuan pada penelitian ini juga memperkuat pentingnya evaluasi UI/UX secara berkelanjutan sebagai strategi peningkatan layanan berbasis pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan platform digital serupa, serta memberikan kontribusi bagi penelitian selanjutnya dalam mengeksplorasi keterkaitan antara *user interface*, *user experience*, pengalaman pengguna, kepuasan, serta dapat loyalitas terhadap layanan digital.

## 5.2 Saran

Terdapat beberapa kekurangan yang tak dapat dihindarkan dalam penelitian ini, sehingga membutuhkan masukan dan saran dari penelitian berikutnya. Masukan dan saran tersebut diharapkan dapat memperbaiki kualitas penelitian serupa khususnya penelitian menggunakan metode design thinking. Masukan dan saran yang perlu dipertimbangkan yaitu:

1. Melakukan evaluasi secara iteratif sehingga mencapai hasil yang lebih stabil dan konsisten. Penelitian mendatang disarankan untuk mengadopsi pendekatan evaluatif yang dilakukan secara iteratif dan berjangka panjang guna memperoleh hasil yang lebih stabil dan konsisten. Hal ini penting untuk menangkap dinamika perubahan perilaku pengguna dari waktu ke waktu, serta mengevaluasi dampak langsung dari perubahan strategi bisnis, desain, atau sistem tiket yang digunakan.
2. Menggunakan lebih banyak partisipan agar didapatkan hasil yang maksimal. Agar hasil penelitian lebih representatif, disarankan untuk meningkatkan jumlah partisipan dan memperluas segmentasi responden, baik dari segi usia, wilayah, pengalaman konser, hingga frekuensi pembelian tiket. Hal ini akan memperkaya temuan dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai preferensi dan perilaku pengguna secara menyeluruh.
3. Bagi objek penelitian agar melakukan tambahan fitur pada *platform* sesuai dengan hasil yang telah didapatkan pada penelitian ini yang dinilai bermanfaat dan mempermudah pengguna.