

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *HEART Framework*, maka kesimpulan yang didapat yaitu :

1. Variabel yang telah mencapai *goals* berdasarkan nilai kriteria yang telah ditentukan berdasarkan Tabel *Goals-Signal-Metrics* sebesar 80% yaitu variabel *Happiness*, variabel *Engagement*, variabel *Adoption*, dan variabel *Task Success*. Terdapat satu variabel yang belum mencapai *goals* yaitu variabel *Retention*. Hal ini disebabkan karena beberapa pengguna yang memutuskan untuk tidak melanjutkan menggunakan layanan *streaming* tersebut.
2. Keseluruhan variabel *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success* memperoleh skor total presentase sebesar 83.09% yang dapat diasumsikan bahwa layanan *streaming* Disney+ Hotstar berhasil menciptakan pengalaman yang baik bagi para penggunanya.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan pada penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan menganalisa *user experience* dengan metode *HEART Framework*. Dapat menggunakan metode lain seperti *Cognitive Walktrought*,

Heuristic Evaluation, dan lain-lain untuk memperoleh hasil yang lebih akurat dan jelas terkait *User Experience*.

2. Penelitian ini menggunakan metode survei kuesioner. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode wawancara untuk meneliti secara lebih mendalam terkait *user experience* layanan *streaming* yang serupa.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Mukinin, "Jumlah Penonton Televisi Menurun di Era Digital, Kenapa?," *Kumparan*, 2023. <https://kumparan.com/khairunnisa-mukinin/jumlah-penonton-televisi-menurun-di-era-digital-kenapa-21Zq8d7bEn6/3> (accessed Dec. 06, 2023).
- [2] R. Pahlevi, "Layanan Streaming Film Jadi Konten Berbayar Favorit Pengguna Internet," *databooks*, 2021. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/22/layanan-streaming-film-jadi-konten-berbayar-favorit-pengguna-internet> (accessed Dec. 06, 2023).
- [3] B. Elad, "Disney+ Hotstar Statistics – Revenue, Total Subscribers, Demographic and Traffic," 2023. <https://www.enterpriseappstoday.com/stats/disney-hotstar-statistics.html> (accessed Nov. 03, 2023).
- [4] Khoirunnisa, "Top 10 Penyedia Video on Demand di Indonesia Q3-2023 Artikel ini telah tayang di Selular.id Top 10 Penyedia Video on Demand di Indonesia Q3-2023 | Selular.ID," *Selular*, 2023. <https://selular.id/2023/11/top-10-penyedia-video-on-demand-di-indonesia-q3-2023/> (accessed Dec. 06, 2023).
- [5] W. H. Ratih Aisyah, Annisa Lusyani Zahra, Dwi Shahita, "ANALISIS USER EXPERIENCE PENGGUNA APLIKASI NEOBANK BERDASARKAN ALAT UKUR HEART METRICS," *J. Penelit. Rumpun Ilmu Tek.*, 2023.
- [6] A. Cory Zarkasi and A. Sari Wardani, "Analisa User Experience Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius Menggunakan Heart Framework," *METHOMIKA J. Manaj. Inform. Komputerisasi Akunt.*, vol. 6, no. 2, pp. 174–179, 2022, [Online]. Available: <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol6No2.pp174-179>.
- [7] D.- Lestari, N. Rohaniati, and M. Rahmayu, "Analisis Evaluasi User Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Majoo Dengan Metode Heuristic Evaluation (Studi Kasus : Speed Karunia Cipta)," *Media J.*

- Inform.*, vol. 14, no. 2, p. 97, 2022, doi: 10.35194/mji.v14i2.2553.
- [8] A. Tiyyasa, N. K. A. Wirdiani, and N. K. D. Rusjyanthi, "Analysis and design of UI and UX of the Taring application using goal-directed design and cognitive walkthrough methods," *MATRIX J. Manaj. Teknol. dan Inform.*, vol. 13, no. 3, pp. 142–156, 2023, doi: 10.31940/matrix.v13i3.142-156.
- [9] M. Noer, I. Ramadhani, M. I. Mahardhika, and A. Wulansari, "Analisis User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Heart Framework Pada Aplikasi Grab," *Madani - J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 1, no. 5, pp. 748–753, 2023.
- [10] A. V. Pratama, A. D. Lestari, and Q. Aini, "Analisis User Experience Aplikasi Academic Information System (Ais) Mobile Untuk User-Centered Metrics Menggunakan Heart Framework," *Sistemasi*, vol. 8, no. 3, p. 405, 2019, doi: 10.32520/stmsi.v8i3.527.
- [11] A. A. F. Bagas Adil Putrajaya, Muhammad Rizky Erlangga P, Ardianti Amalia, "Analisis User Experience Pada Pengguna Framework User Experience Analysis of Gojek Application Users Using Heart," no. September, pp. 10–11, 2022.
- [12] Nurlailah and I. Rusdi, "Analisis User Experience (UX) pada Aplikasi Segari menggunakan HEART Metrics," *J. Teknol.*, vol. 16, no. 1, pp. 1–10, 2023, doi: 10.34151/jurtek.v16i1.4265.
- [13] C. J. P. Apriliana Latifah Hanum, Tiara Karunia miranti, Diah Fatmawati, Muhamad Frendi Diyon, "ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI MOBILE PEDULI LINDUNGI MENGGUNAKAN HEART METRICS," *J. Syntax Admiration*, 2022, [Online]. Available: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>.
- [14] G. Wright, "video streaming service," 2023. <https://www.techtarget.com/whatis/definition/video-streaming-service> (accessed Oct. 23, 2023).
- [15] J. Edwin and I. Irwansyah, "Motivasi Milenial Menonton Layanan Streaming," *J. Komun. Glob.*, vol. 10, no. 1, pp. 77–100, 2021, doi:

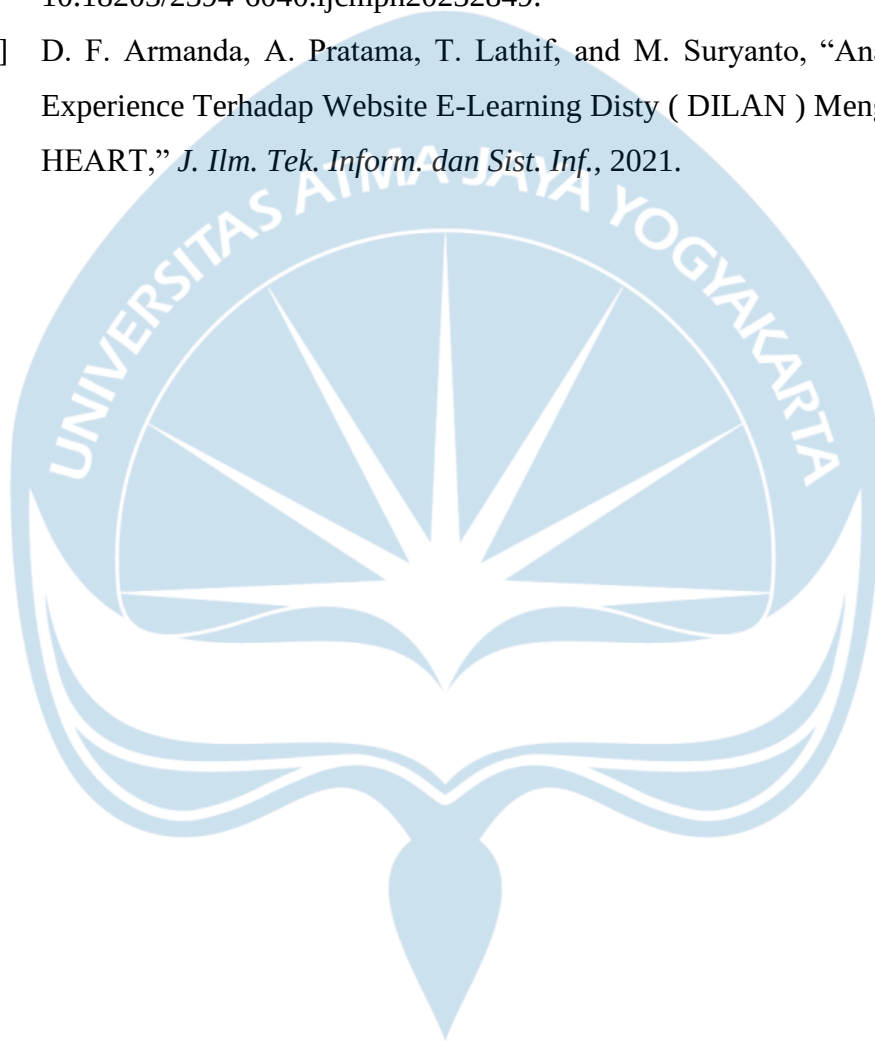
10.24815/jkg.v10i1.20210.

- [16] M. F. Raditya, T. Pradekso, and H. D. Sulistyani, "The Influence of Perceived Ease of Use, Perceived Price Value of Bundling Promotion, and Perceived Attractiveness of Original Contents on Disney+ Hotstar Subscription Intention," *Interak. Online*, vol. 10, no. 4, pp. 238–259, 2022.
- [17] M. Rama and I. Hasbi, "Determinants of Consumer Preference Forming Factors on Disney+ Hotstar Users in Indonesia (Study on Disney+ Hotstar Users in Indonesia)," *e-Proceeding Manag. Vol.8, No.4 Agustus*, vol. 8, no. 4, pp. 3378–3386, 2021.
- [18] A. M. Jannah, T. L. M. Suryanto, and A. Pratama, "Pengukuran User Experience Terhadap Penggunaan Aplikasi SIMVONI dengan Pendekatan Metode HEART," *Expert J. Manaj. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 12, no. 1, p. 34, 2022, doi: 10.36448/expert.v12i1.2533.
- [19] M. A. J. Martins and S. Riyanto, "The Effect of User Experience on Customer Satisfaction on Netflix Streaming Services in Indonesia," *Int. J. Innov. Sci. Res. Technol.*, vol. 5, no. 7, pp. 573–577, 2020, doi: 10.38124/ijisrt20jul545.
- [20] G. B. Subiksa, "Analisis Pengalaman Pengguna Website Lamaran Kerja Online Dengan Metode Heart Framework," *J. Ilm. Multidisiplin Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 1, pp. 13–23, 2023, doi: 10.61674/jimik.v1i1.108.
- [21] E. M. S. Ahmad Virdauzy Rizky Akbar, Tri Lathif Mardi Suryanto, "Analisis User Experience Pengguna Aplikasi Kai," *J. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 244–254, 2021.
- [22] I. Lenaini, "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling," *J. Kajian, Penelit. Pengemb. Pendidik. Sej.*, vol. 6, no. 1, pp. 33–39, 2021, [Online]. Available: p-ISSN 2549-7332 %7C e-ISSN 2614-1167%0D.
- [23] N. N. Putri, A. Faruqi, T. Lathif, and M. Suryanto, "Analisis User Experience Aplikasi PLN Mobile Berdasarkan Alat Ukur HEART Metrics," 2020.
- [24] Niken Nanincova, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro," *Agora*, vol. 7, no. 2, pp. 1–5, 2019.

- [25] B. W. Trenggono, A. Faroqi, and A. Wulansari, "Penerapan Metode Heart Metrics dalam Menganalisis User Experience Aplikasi E-Learning," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 11, no. 2, p. 471, 2022, doi: 10.35889/jutisi.v11i2.876.
- [26] N. M. Janna and Herianto, "KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS," *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [27] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS*. GUEPEDIA, 2021.
- [28] M. Subhan and A. D. Indriyanti, "Penggunaan Metode Heuristic Evaluation sebagai Analisis Evaluasi User Interface dan User Experience pada Aplikasi BCA Mobile," *J. Emerg. Inf. ...*, vol. 02, no. 03, pp. 30–37, 2021.
- [29] T. A. M. Putra, S. H. Wijoyo, and R. I. Rokhmawati, "valuasi User Experience Pada Social Application Mobile HAGO Menggunakan Metode Enhanced Cognitive WalkthroughE," *Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 7, pp. 6721–6729, 2019, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5795/2751>.
- [30] O. V. Tri Utami, C. Wiguna, and D. M. Kusumawardani, "Implementasi dan Pengukuran Pengalaman Pengguna Sistem Informasi Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan Napza Menggunakan Heart Framework," *Sistemasi*, vol. 10, no. 2, p. 460, 2021, doi: 10.32520/stmsi.v10i2.1304.
- [31] M. Pristantya *et al.*, "Analisis dan Evaluasi User Experience Membaca Buku Digital pada Aplikasi Buku Digital Menggunakan Heart Framework (Studi Kasus : Gramedia Digital)," vol. 10, no. 3, pp. 3677–3689, 2023.
- [32] F. K. Dewi and M. Ariyanti, "Perbandingan User Experience Aplikasi Digital Wallet (Pengguna Go-Pay, OVO, DANA, dan LinkAja) Pada Mahasiswa Bandung," *J. Manaj. Teknol.*, vol. 19, no. 2, pp. 111–129, 2020, doi: 10.12695/jmt.2020.19.2.1.
- [33] O. Septian, W. Andhika, and E. D. Wahyuni, "Analisis perbandingan usability dan user experience terhadap e-trust pada situs ecommerce c2c menggunakan heart dan pulse framework," *J. Repos.*, vol. 1, no. 1, p. 27,

2019, doi: 10.22219/repositor.v1i1.14.

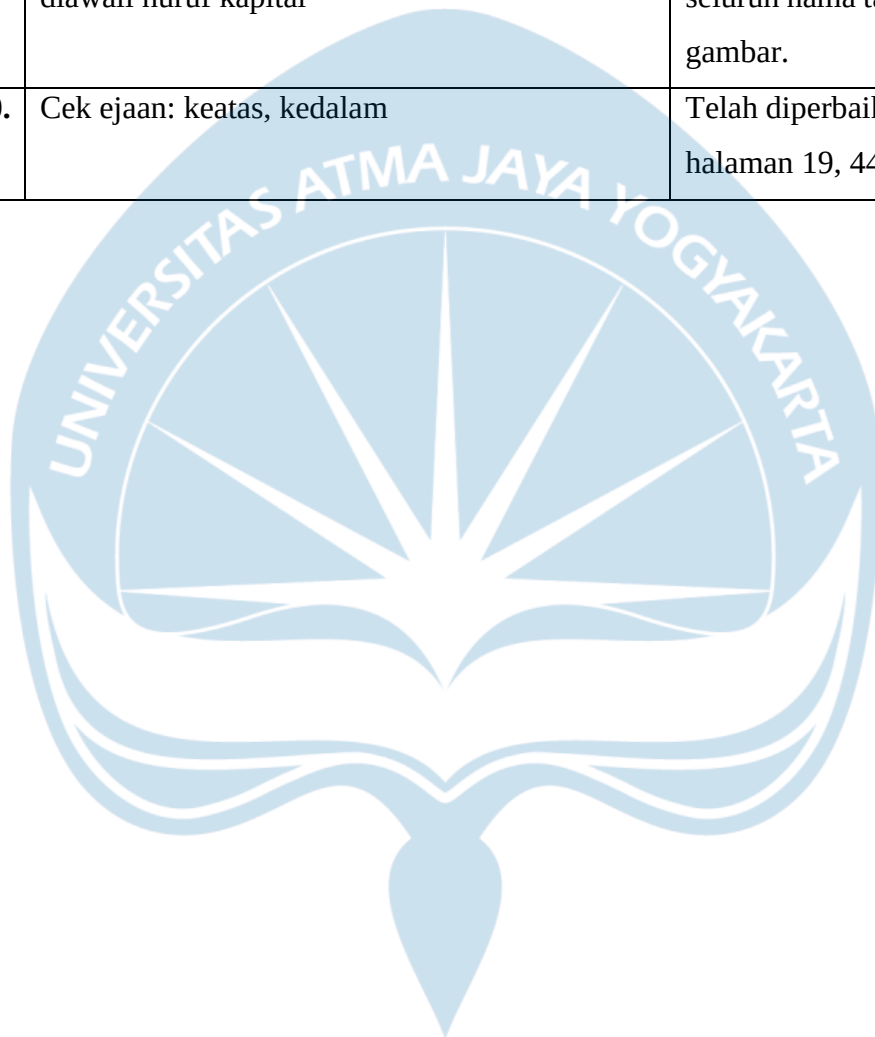
- [34] P. Fannya, D. Happy Putra, and N. Aula Rumana, “User experience analysis of Peduli Lindungi-applications using heart metrics in Eid Al-Fitr travellers,” *Int. J. Community Med. Public Heal.*, vol. 10, no. 10, pp. 1–7, 2023, doi: 10.18203/2394-6040.ijcmph20232849.
- [35] D. F. Armanda, A. Pratama, T. Lathif, and M. Suryanto, “Analisis User Experience Terhadap Website E-Learning Disty (DILAN) Menggunakan HEART,” *J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, 2021.



Tabel Revisi

No	Revisi	Halaman
1.	Typo	Telah diperbaiki.
2.	Di Bab 3 ditambah justifikasi/penjelasan mengapa memilih HEART Framework (bandingkan dengan metode2 yang lain)	Telah ditambahkan penjelasan pada halaman 24 bagian Analisis User Experience.
3.	Uji Validitas & Reliabilitas harusnya sebelum kuesioner disebarkan, perbaiki di bab 3 & bab 4 berkaitan dengan hal ini	Telah diperbaiki pada halaman 23, 26 – 28.
4.	Di Bab 4 tambahkan penjelasan/justifikasi (dari penelitian2/ artikel2 lain) untuk memperkuat temuan, terutama yang hasilnya paling rendah (misal: A3, dll)	Telah ditambahkan penjelasan pada halaman 44 – 47.
5.	Jelaskan tahap e pada halaman 25	Telah ditambahkan penjelasan pada halaman 25 bagian Analisis User Experience.
6.	Bagaimana menentukan goals?	Telah ditambahkan penjelasan pada halaman 17 bagian dasar teori HEART Framework.
7.	Bagaimana membaca hasil kuesioner (tinggi, sangat tinggi)	Telah ditambahkan keterangan pada halaman 25 bagian Analisis User Experience.

8.	Jelaskan bagaimana goals tercapai atau tidak!	Telah ditambahkan penjelasan pada halaman 38.
9.	Penulisan: nama tabel dan gambar harus diawali huruf kapital	Telah diperbaiki pada seluruh nama tabel dan gambar.
10.	Cek ejaan: keatas, kedalam	Telah diperbaiki pada halaman 19, 44 – 47.



Lampiran

Lampiran 1. Demografi Kuesioner

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA LAYANAN STREAMING DISNEY+ HOTSTAR DENGAN METODE HEART FRAMEWORK

Responden yang terhormat,

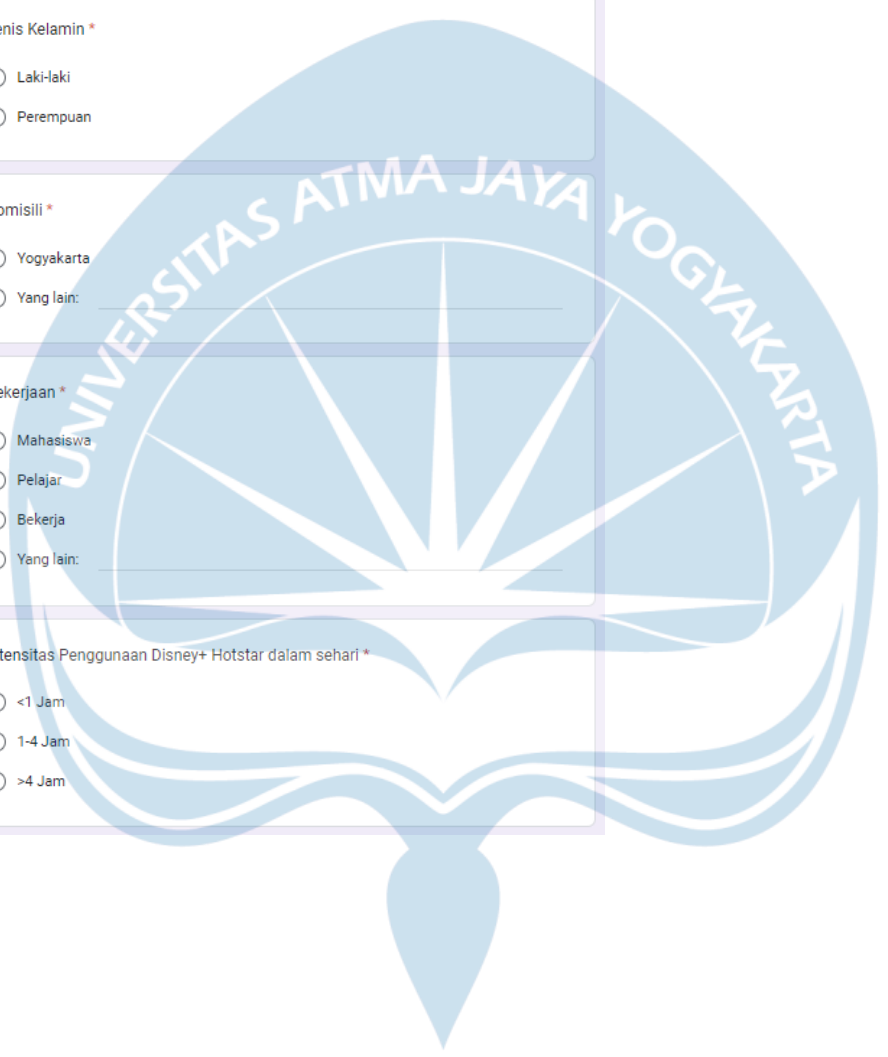
Perkenalkan saya Laurensius Ronaldo Satriayuda, mahasiswa program studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir mengenai "Analisis User Experience Pada Layanan Streaming Disney+ Hotstar Dengan Metode HEART Framework". Saya mohon kesediaannya untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Adapun kriteria responden ini yaitu:

1. Pengguna berusia 13 tahun ke atas
2. Pernah atau sedang menggunakan layanan streaming Disney+ Hotstar

Atas waktu dan kesediaan Anda, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,
Laurensius Ronaldo Satriayuda



Usia *

☐ 13-16 tahun

☐ 17-20 tahun

☐ >21 tahun

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Domisili *

☐ Yogyakarta

☐ Yang lain: _____

Pekerjaan *

☐ Mahasiswa

☐ Pelajar

☐ Bekerja

☐ Yang lain: _____

Intensitas Penggunaan Disney+ Hotstar dalam sehari *

☐ <1 Jam

☐ 1-4 Jam

☐ >4 Jam

Lampiran 2. Item Pernyataan Happiness

Happiness

Saya merasa senang selama menggunakan layanan streaming Disney+ Hotstar *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya merasa layanan streaming Disney+ Hotstar mudah digunakan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya menyukai tampilan visual dari layanan streaming Disney+ Hotstar *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya merasa nyaman ketika menggunakan layanan streaming Disney+ Hotstar *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya akan merekomendasikan layanan streaming Disney+ Hotstar ke orang lain *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Lampiran 3. Item Pernyataan Engagement

Engagement						
Layanan streaming Disney+ Hotstar dapat diakses setiap waktu *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju
Semua fitur layanan streaming Disney+ Hotstar berfungsi dengan baik *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju
Saya bisa menghabiskan waktu cukup lama dengan menggunakan layanan streaming Disney+ Hotstar *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju
Saya berniat menggunakan layanan streaming Disney+ Hotstar untuk jangka waktu yang lama *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Lampiran 4. Item Pernyataan Adoption

Adoption

Saya mengetahui penggunaan layanan streaming Disney+ Hotstar *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Layanan streaming Disney+ Hotstar dapat memenuhi kebutuhan waktu senggang saya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya lebih memilih layanan streaming Disney+ Hotstar dibandingkan dengan layanan streaming lain *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Lampiran 5. Item Pernyataan Retention

Retention

Saya telah berlangganan layanan streaming Disney+ Hotstar dari awal menggunakan hingga sekarang *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya sering menggunakan fitur-fitur yang tersedia pada layanan streaming Disney+ Hotstar *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya akan memperbarui masa berlangganan layanan Disney+ Hotstar apabila masa berlangganan sudah habis *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Fitur-fitur pada layanan streaming Disney+ Hotstar sudah lengkap *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Task Success

Saya dapat mengakses layanan streaming Disney+ Hotstar di berbagai perangkat *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya dapat mengaktifkan fitur Kids Safe pada layanan streaming Disney+ Hotstar *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya dapat melihat masa berlaku berlangganan di layanan streaming Disney+ Hotstar *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya dapat menonton tanpa gangguan iklan di layanan streaming Disney+ Hotstar *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya dapat mengunduh film di layanan streaming Disney+ Hotstar *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya merasa jarang terjadi error pada layanan streaming Disney+ Hotstar *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

[illegible]