

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 104 responden pengguna aplikasi MAXIM dengan menggunakan metode *Heart Metrics* (Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success), dapat disimpulkan bahwa aplikasi Maxim memiliki tingkat *user experience* yang sangat baik dan melampaui ekspektasi yang telah ditetapkan. Penelitian ini berhasil mengidentifikasi kekuatan dan area potensial pengembangan aplikasi Maxim sebagai salah satu alternatif layanan transportasi *online* di Indonesia. Secara komprehensif, kelima dimensi *Heart Metrics* menunjukkan hasil yang melampaui target minimal 60% yang telah ditetapkan dalam goals penelitian. Variabel *Happiness* mencatat persentase capaian tertinggi sebesar 86,64% (selisih +26,64% dari target), diikuti oleh Task Success dengan 86,42% (selisih +26,42%), Engagement sebesar 86,19% (selisih +26,19%), Adoption mencapai 83,91% (selisih +23,91%), dan Retention memperoleh 83,54% (selisih +23,54%).

Capaian ini mengindikasikan bahwa aplikasi Maxim tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar pengguna, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang memuaskan, *engaging*, mudah diadopsi, serta mendorong loyalitas penggunaan jangka panjang. Seluruh item pernyataan yang valid (22 item) berhasil mencapai target yang ditetapkan, menunjukkan konsistensi kualitas di berbagai aspek *user experience*.

Proses validasi instrumen menghasilkan 22 item pernyataan valid dari 27 item yang diuji awal. Lima item dieliminasi karena tidak memenuhi kriteria validitas: H2 ($r = 0,001$), A1 ($r = 0,184$), dan A5 ($r = 0,181$) yang memiliki nilai korelasi di bawah r tabel (0,192). Eliminasi ini menunjukkan *quality control* yang ketat dalam penelitian dan memastikan bahwa pengukuran didasarkan pada instrumen yang benar-benar valid.

Uji reliabilitas menunjukkan hasil yang sangat memuaskan dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,765 ($> 0,70$), mengindikasikan bahwa instrumen

penelitian memiliki konsistensi internal yang tinggi dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk *user experience* secara konsisten. Hal ini memperkuat kredibilitas temuan penelitian dan memastikan bahwa hasil yang diperoleh bukan merupakan artefak dari instrumen pengukuran yang lemah.

Hasil penelitian ini memberikan validasi empiris terhadap strategi pengembangan aplikasi Maxim yang telah dilakukan selama ini. Capaian yang tinggi pada seluruh dimensi *Heart Metrics* menunjukkan bahwa aplikasi berhasil memposisikan diri sebagai alternatif yang kompetitif dalam industri transportasi online Indonesia yang sangat kompetitif. Namun, pencapaian ini juga menghadirkan tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan agar tetap relevan di tengah dinamika pasar dan ekspektasi pengguna yang terus berkembang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, untuk penelitian selanjutnya disarankan memperluas keragaman demografis responden, khususnya pada kelompok usia di atas 35 tahun yang hanya terwakili 11,8% dalam penelitian ini. Pemahaman tentang kebutuhan dan preferensi berbagai segmen usia akan membantu pengembangan fitur dan strategi komunikasi yang lebih inklusif dan targeted. Penelitian selanjutnya juga dapat mengeksplorasi perbedaan *user experience* berdasarkan variabel demografis lain seperti tingkat pendidikan, pekerjaan, dan tingkat pendapatan. Dari kelima variabel, variabel *Retention* mendapatkan nilai yang paling rendah 83,54%, penelitian selanjutnya dapat meneliti lebih dalam alasan pengguna belum loyal dalam menggunakan aplikasi Maxim.

Saran untuk aplikasi Maxim adalah mempertahankan dan meningkatkan keunggulan pada variabel *Happiness* dan *Task Success* yang telah mencapai performa sangat baik. Meskipun pencapaian saat ini sudah melampaui target, dalam industri yang sangat kompetitif, pemeliharaan *competitive advantage* memerlukan *continuous improvement*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. P. Ningrum, M. Megawati, E. Saputra, M. Fronita, and A. Anofrizen, "User experience evaluation of the Maxim application using the HEART metrics method," *SISTEMASI*, vol. 14, no. 4, pp. 1763–1775, 2025.
- [2] H. H. Prasetya, B. B. Ridwanto, M. A. Rahman, and A. A. S. Gunawan, "The impact of E-transport platforms' Gojek and Grab UI/UX design to user preference in Indonesia," in *2021 1st International Conference on Computer Science and Artificial Intelligence (ICCSAI)*, IEEE, 2021, pp. 167–177.
- [3] M. R. Rizki, M. Rudi Sanjaya, D. Kurniawan, and A. Putra, "Maxim Application User Satisfaction Analysis Using the User Experience Questionnaire Method Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *J. Inovtek Polbeng - Seri Inform.*, vol. 9, no. 2, p. 2024, 2024.
- [4] Abdul Kholik, Asep Soegiarto, and Wina Puspita Sari, "Strategi Komunikasi Visual dalam User Interface (UI) dan User Experience (UX) Untuk Membangun Kepuasan Pengguna," *TUTURAN J. Ilmu Komunikasi, Sos. dan Hum.*, vol. 2, no. 4, pp. 335–344, 2024, doi: 10.47861/tuturan.v2i4.1358.
- [5] Sonianto and R. Novianto, "Open Access ANALISIS PENGARUH USER EXPERIENCE (UX) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DALAM SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN DIGITAL ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF USER EXPERIENCE (UX) ON USER SATISFACTION IN A DIGITAL LIBRARY SYSTEM," *Var. Res. J.*, vol. 01, no. 02, pp. 554–559, 2024, [Online]. Available: <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/jtmei/article/view/4433>
- [6] I. Jayusman and O. A. K. Shavab, "Aktivitas belajar mahasiswa dengan menggunakan media pembelajaran learning management system (LMS) berbasis edmodo dalam pembelajaran sejarah," *J. Artefak*, vol. 7, no. 1, pp. 13–20, 2020.
- [7] S. Suryani *et al.*, "UI/UX Design Of Mobile-Based Pharmacy Application Using Design Thinking Method," *J. Comput. Networks, Archit. High Perform. Comput.*, vol. 5, no. 2, pp. 714–723, Sep. 2023, doi: 10.47709/cnahpc.v5i2.2811.
- [8] N. M. Ali, W. F. W. Ahmad, and Z. A. Bakar, "User Evaluation of UbiQuitous Access Learning (UQAL) Portal: Measuring User Experience," *Int. J. Adv.*

- Comput. Sci. Appl.*, vol. 13, no. 8, 2022, doi: 10.14569/IJACSA.2022.0130850.
- [9] A. Pratama, A. Faroqi, and E. P. Mandyartha, "Evaluation of User Experience in Integrated Learning Information Systems Using User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 4, no. 4, pp. 1019–1029, Nov. 2022, doi: 10.51519/journalisi.v4i4.394.
- [10] R. A. Malik and M. R. Frimadani, "UI/UX Analysis and Design Development of Less-ON Digital Startup Prototype by Using Lean UX," *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 6, no. 6, pp. 958–965, Dec. 2022, doi: 10.29207/resti.v6i6.4454.
- [11] Abdul Kholik, Asep Soegiarto, and Wina Puspita Sari, "Strategi Komunikasi Visual dalam User Interface (UI) dan User Experience (UX) Untuk Membangun Kepuasan Pengguna," *TUTURAN J. Ilmu Komunikasi, Sos. dan Hum.*, vol. 2, no. 4, pp. 335–344, Nov. 2024, doi: 10.47861/tuturan.v2i4.1358.
- [12] S. R. Durgekar, S. A. Rahman, S. R. Naik, S. S. Kanchan, and G. Srinivasan, "A Review Paper on Design and Experience of Mobile Applications," *ICST Trans. Scalable Inf. Syst.*, Jan. 2024, doi: 10.4108/eetsis.4959.
- [13] A. Amalia Ristias, M. Sahlan Amin, and A. Agussalim, "UI/UX Design on Digilearn Application with the Iterative Design Thinking Methodology," *Inf. Technol. Int. J.*, vol. 1, no. 1, May 2023, doi: 10.33005/itij.v1i1.4.
- [14] P. Ningrum, E. Saputra, and M. Fronita, "Evaluasi User Experience pada Aplikasi Maxim menggunakan Metode HEART Metrics User Experience Evaluation of the Maxim Application using the HEART Metrics Method," vol. 14, pp. 1763–1775, 2025.
- [15] L. Mulyadi, I. Fitrianti, and A. A. Ridha, "Analisis User Experience Aplikasi Ojek Online Maxim Dengan Model Hci," *Dinamik*, vol. 28, no. 2, pp. 79–84, 2023.
- [16] F. L. Simarmata, "ANALISIS TAMPILAN ANTARMUKA DAN PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI MALATRANS MENGGUNAKAN METODE USABILTY TESTING MODEL NIELSEN," 2023, *Universitas Atma Jaya Yogyakarta*.
- [17] A. Wirapraja and H. Aribowo, "Pengaruh Tampilan Antar Muka terhadap Minat Beli Pelanggan M-Commerce (Studi Kasus Pelanggan Go-Food)," *J. Eksek.*, vol. 18, no. 2, pp. 87–98, 2021.
- [18] A. V. R. AKBAR, "Analisis User Experience Pengguna Aplikasi KAI Access

Berdasarkan Alat Ukur Heart Metrics,” 2021, *UPN" VETERAN" JATIM*.

- [19] D. Norman and J. Nielsen, “The definition of user experience (UX),” *Nielsen Norman Gr. Publ.*, vol. 1, no. 2.1, 2016.
- [20] A. A. Arif, “6 KOMPONEN PENTING DALAM USER EXPERIENCE.” Accessed: Jun. 24, 2025. [Online]. Available: <https://sis.binus.ac.id/2021/01/29/6-komponen-penting-dalam-user-experience/>
- [21] E. Mor-Samuels, “App UX: The fundamentals you need to know in 2023.” Accessed: Jun. 24, 2025. [Online]. Available: <https://www.appsflyer.com/blog/tips-strategy/mobile-app-ux/>
- [22] A. Bufo, “Mobile UX: The Complete Guide to App UX Design.” Accessed: Jun. 24, 2025. [Online]. Available: <https://uxcam.com/blog/mobile-ux/>
- [23] M. Azmi, A. P. Kharisma, and M. A. Akbar, “Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile Pemesanan Makanan Online dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus GrabFood),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 8, pp. 7963–7972, 2019.
- [24] P. Mayang, L. S. Indra, and K. Angelina Prima, “Analisis dan Evaluasi User Experience Membaca Buku Digital pada Aplikasi Buku Digital Menggunakan Heart Framework (Studi Kasus: Gramedia Digital),” *eProceedings ...*, vol. 10, no. 3, pp. 3677–3689, 2023, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/20644%0Ahttps://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/20644/19957>
- [25] 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.
- [26] K. N. Khoiriyah, A. Pratama, and A. Faroqi, “User Experience Pengguna Learning Management System Seal Menggunakan Metode Heart Metrics,” *Kaji. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 3, no. 6, pp. 836–842, 2023.
- [27] A. C. Zarkasi, A. S. Wardani, and S. Sucipto, “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.
- [28] A. S. Mustafa, N. Ali, J. S. Dhillon, G. Alkawsi, and Y. Baashar, “User engagement and abandonment of mHealth: a cross-sectional survey,” in

- Healthcare*, MDPI, 2022, p. 221.
- [29] I. Lenaini, “Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling,” *Hist. J. Kajian, Penelit. dan Pengemb. Pendidik. Sej.*, vol. 6, no. 1, pp. 33–39, 2021.
- [30] I. A. Ismail, N. L. Pernadi, and A. Febriyanti, “How to grab and determine the size of the sample for research,” *Int. J. Acad. Appl. Res.*, vol. 6, no. 9, pp. 88–92, 2022.
- [31] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online,” *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [32] 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.
- [33] R. Ramadhani and N. Sribina, “Pemanfaatan Media Pembelajaran SPSS untuk Meningkatkan Kemampuan Statistik Siswa SMK,” *J. SOLMA*, vol. 8, no. 1 SE-Articles, pp. 159–170, Apr. 2019, doi: 10.29405/solma.v8i1.2996.
- [34] K. R. Hayati, N. C. Sastya, K. Pranata, and ..., “Penilaian Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelaksanaan KASATU UPNVJT Menggunakan Uji Validitas dan Realibilitas,” *J. Pengabd. Masy. Indones.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–8, 2023, [Online]. Available: <http://jurnalisticomah.org/index.php/jpmi/article/view/424%0Ahttps://jurnalisticomah.org/index.php/jpmi/article/download/424/395>
- [35] A. L. Hanum, T. K. Miranti, D. Fatmawati, M. F. Diyon, and C. J. Prawiro, “Analisis User Experience Aplikasi Mobile Peduli Lindungi Menggunakan Heart Metrics,” *J. Syntax Admiration*, vol. 3, no. 2, pp. 362–372, 2022.
- [36] A. F. Yang, P. A. Y. Mobile, P. Pada, and J. Ilmiah, “MEMPENGARUHI PENGGUNAAN LAYANAN GO- JEK (Studi pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang),” 2019.
- [37] M. G. Hartadi, “Warna dan prinsip desain user interface (ui) dalam aplikasi seluler ‘bukaloka,’” *J. Dimens. DKV Seni Rupa Dan Desain*, 2020.
- [38] N. Samrgandi, “User Interface Design & Evaluation of Mobile Applications,” vol. 21, no. 1, 2021.

