

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan dalam “Persepsi Pengunjung Perpustakaan Jakarta Cikini Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS) Untuk Peningkatan Kunjungan” adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil menganalisis pengalaman pengguna (*User Experience*) pada aplikasi Perpustakaan Jakarta Berbasis *web*, dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* dan metode *System Usability Scale* yang diisi oleh 103 responden.
2. Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) terhadap 103 responden, aplikasi Perpustakaan Jakarta berbasis *web* memperoleh hasil yang positif. Sebagian besar aspek mendapat kategori *Above Average*, dengan skor tertinggi pada daya tarik (1,36), kejelasan (1,32), ketepatan (1,22), efisiensi (1,20), dan stimulasi (1,18). Aspek kebaruan memperoleh skor netral (0,30) dan masuk kategori *Below Average*. Dalam perbandingan dengan data *Benchmark* UEQ, aplikasi ini menunjukkan kualitas baik, terutama pada aspek daya tarik (*attractiveness*) yang berhasil memberikan kesan positif dan kenyamanan bagi pengguna.
3. Sementara itu, hasil pengukuran dengan metode SUS menunjukkan bahwa aplikasi Perpustakaan Jakarta berbasis *web* mendapatkan skor 75,34 yang termasuk dalam kategori *acceptable*. Dari sisi kualitas, aplikasi berada pada level *grade scale* B dan termasuk kategori *Good* untuk kebergunaan (*Adjective Rating*). Pada pengukuran *Net Promoter Score* (NPS), aplikasi berada di kategori *Passive*

namun mendekati *Promoter*, yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas. Namun, masih ada peluang bagi pengembang aplikasi untuk melakukan perbaikan agar pengguna lebih termotivasi untuk merekomendasikannya.

5.2. Saran

1. Diperlukan adanya upaya dari pengembang aplikasi Perpustakaan Jakarta berbasis *web* untuk memperbaiki dan meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) di setiap aspek, guna mencapai kualitas yang lebih baik dan optimal serta meningkatkan jumlah kunjungan secara berkelanjutan. Terutama perlu difokuskan pada aspek kebaruan (*novelty*) yang memperoleh hasil paling rendah (0,303).
2. Meskipun hasil SUS menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik, pengembang perlu memperhatikan masukan pengguna agar aplikasi bisa mencapai kategori *Promoter* dalam NPS. Perbaikan bisa difokuskan pada peningkatan kenyamanan penggunaan jangka panjang, responsivitas, serta penyempurnaan fitur-fitur yang dirasa masih kurang optimal oleh pengguna.
3. Melakukan penelitian lebih lanjut dengan melibatkan lebih banyak responden serta menggunakan metode evaluasi yang bervariasi untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap dan akurat mengenai pengalaman pengguna aplikasi Perpustakaan Jakarta berbasis *web*.