

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari dilakukannya evaluasi aplikasi CGV Cinemas Indonesia menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *Pieces Framework*, beberapa hal yang dapat disimpulkan yaitu diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan secara keseluruhan pada setiap indikator dengan metode *Heuristic Evaluation*, rata-rata tingkat *usability* aplikasi CGV Cinemas Indonesia adalah sebesar **67%**. Persentase ini menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat *usability* yang **baik**, sehingga dapat dikatakan bahwa tampilan aplikasi CGV Cinemas Indonesia ini telah memenuhi kriteria *usability* yang **baik** pada sebuah aplikasi. Namun dari total 10 indikator yang telah diolah tersebut, yang memiliki nilai *usability* baik terdapat pada 6 indikator saja, yakni H1, H2, H3, H4, H6, dan H8. Sementara 4 indikator lain yang memiliki nilai *usability* di bawah batas baik minimal, yakni H5, H7, H9, dan H10. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa 4 indikator yang memiliki nilai di bawah nilai batas sistem baik tersebut bisa saja menjadi faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya minat pada aplikasi CGV Cinemas Indonesia dibanding aplikasi *e-ticketing* bioskop lain jika dilihat dari segi *usability* antarmuka pengguna aplikasi.
2. Sementara itu, berdasarkan hasil perhitungan dengan metode *Pieces Framework*, didapatkan jumlah akhir rata-rata tingkat kepuasan sebesar **3,5605**; dimana dalam hal ini maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi CGV Cinemas Indonesia termasuk dalam kategori **PUAS**. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang **positif** yaitu pengguna sudah merasa **puas** dengan kualitas layanan aplikasi CGV Cinemas Indonesia. Dari keenam dimensi, hanya 5 dimensi saja yang masuk

dalam kategori skor puas, yaitu *Performance, Information and Data, Control and Security, Efficiency*, dan *Service* masing-masing memperoleh skor 3,753, 3,770, 3,725, 3,525, dan 3,529. Sedangkan 1 dimensi yaitu dimensi *Economics* berada pada skor 3,061 yang berarti responden masih merasa ragu-ragu. Berdasarkan pengolahan jawaban responden pada dimensi *economics* tersebut, walaupun termasuk dalam kategori ragu-ragu, indikator pada dimensi tersebut memiliki nilai paling besar yakni sebanyak 287 responden berada pada skala 4 yang berarti responden tidak setuju dengan dua item pernyataan terkait dimensi *economics* tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jika dilihat dari segi kualitas layanan aplikasi CGV Cinemas Indonesia ini, terdapat indikator pada dimensi *Economics* yang bisa saja menjadi faktor yang juga mempengaruhi rendahnya minat pada aplikasi CGV Cinemas Indonesia dibanding aplikasi *e-ticketing* bioskop lain.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran penelitian yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini, dalam pengukuran tingkat *usability* masih dilakukan hanya dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* saja. Oleh karena itu, diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode pengukuran tingkat *usability* lainnya. Begitu pula dengan pengukuran tingkat kualitas layanan berdasarkan kepuasan pengguna pada penelitian ini juga masih dilakukan hanya dengan metode *Pieces Framework* saja. Maka dari itu diharapkan pada penelitian selanjutnya bisa dilakukan dengan metode serupa lainnya.
2. Penelitian ini masih menggunakan responden yang sedikit dan hanya fokus pada kalangan mahasiswa yang mencakup perguruan tinggi di 33 wilayah yang tersedia bioskop CGV saja. Apalagi mengingat bagaimana besarnya

aplikasi CGV Cinemas Indonesia, jadi diharapkan pada penelitian selanjutnya bisa menggunakan responden yang lebih banyak lagi dengan cakupan seluruh Indonesia di semua kalangan masyarakat agar dapat lebih mewakili pengguna aplikasi CGV Cinemas Indonesia.

3. Diharapkan juga pada penelitian selanjutnya untuk bisa melanjutkan topik evaluasi penelitian ini namun pada tiga aplikasi *e-ticketing* bioskop Indonesia yang lain yakni aplikasi TIX ID, M-Tix dan Cinepolis Cinemas Indonesia, agar dapat dilakukan perbandingan lebih jelas antara keempat aplikasi *e-ticketing* bioskop di Indonesia tersebut.