

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai “*Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Watsons ID oleh Masyarakat Kota Jambi Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)*”, dapat diambil beberapa kesimpulan penting sebagai berikut:

Tingkat Usability Aplikasi Watsons ID berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dari 385 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Watsons ID di Kota Jambi, diperoleh skor rata-rata *System Usability Scale (SUS)* sebesar 54,03. Nilai tersebut termasuk dalam kategori Marginal (Low) dengan grade D dan *adjective rating* “OK”. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Watsons ID memiliki tingkat kegunaan (*usability*) yang masih berada di bawah rata-rata standar global SUS yaitu 68. Artinya, meskipun aplikasi ini telah mampu berfungsi dengan baik dalam mendukung aktivitas belanja digital pengguna, namun masih terdapat berbagai aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi penggunaan.

Aspek Kepuasan dan Pengalaman Pengguna (User Experience)
Berdasarkan hasil analisis, mayoritas pengguna menyatakan bahwa aplikasi Watsons ID cukup membantu mereka dalam melakukan pembelian produk kesehatan dan kecantikan secara daring. Namun, beberapa kendala yang sering ditemui antara lain navigasi menu yang belum sepenuhnya intuitif, kecepatan

sistem yang tidak stabil, serta konsistensi antarmuka yang dirasa belum optimal. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Karakteristik Pengguna Aplikasi hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Watsons ID di Kota Jambi didominasi oleh kelompok usia 21–30 tahun, dengan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dan berstatus pelajar atau mahasiswa. Temuan ini menggambarkan bahwa Watsons ID lebih banyak digunakan oleh kalangan muda yang memiliki tingkat literasi digital tinggi dan aktif dalam memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan gaya hidup modern, khususnya dalam bidang kesehatan dan kecantikan.

Implikasi Penelitian terhadap Pengembangan Aplikasi
 Penelitian ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Watsons ID masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek kemudahan navigasi, kecepatan akses, kejelasan informasi produk, dan tampilan antarmuka. Dengan memperhatikan hasil evaluasi SUS, pengembang diharapkan dapat melakukan perbaikan desain dan fungsionalitas aplikasi untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih intuitif.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa *usability* merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi digital. Peningkatan aspek *usability* akan berkontribusi langsung terhadap persepsi positif pengguna, yang pada akhirnya mendukung keberhasilan

strategi digital Watsons Indonesia dalam menghadapi persaingan industri ritel modern berbasis teknologi.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka penulis memberikan beberapa saran konstruktif yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengembang, perusahaan, serta peneliti berikutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Saran untuk Pengembang Aplikasi WatsonsID pengembang diharapkan melakukan evaluasi komprehensif terhadap desain antarmuka dan arsitektur sistem aplikasi, agar tampilan lebih responsif, ringan, dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan pengguna. Fitur pencarian produk perlu diperbaiki agar lebih relevan dan akurat terhadap kata kunci yang dimasukkan pengguna. Selain itu, peningkatan kecepatan pemuatan halaman (loading time) serta pengoptimalan sistem pada kondisi jaringan lambat menjadi hal penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Saran untuk manajemen Watsons Indonesia pihak manajemen Watsons Indonesia Watsons Indonesia dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai dasar strategis dalam pengambilan keputusan peningkatan kualitas layanan digital. Pengembangan program loyalitas berbasis aplikasi, penyempurnaan sistem promosi online, serta peningkatan interaksi digital dengan pelanggan diharapkan mampu memperkuat posisi Watsons ID

sebagai salah satu platform belanja kesehatan dan kecantikan terdepan di Indonesia.

3. Saran untuk Penelitian, disarankan agar dilakukan pengembangan studi dengan metode evaluasi yang lebih beragam, seperti *User Experience Questionnaire (UEQ)*, *Heuristic Evaluation*, atau *Cognitive Walkthrough* agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif. Selain itu, kombinasi antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang persepsi, motivasi, dan harapan pengguna terhadap aplikasi.

Dengan tersusunnya hasil penelitian ini, penulis berharap bahwa temuan dan saran yang diberikan dapat menjadi kontribusi nyata bagi pengembangan sistem informasi di bidang ritel kesehatan dan kecantikan di Indonesia. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan akademik bagi mahasiswa dan peneliti lain yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai analisis kepuasan pengguna dengan pendekatan *System Usability Scale (SUS)* pada berbagai aplikasi digital.