

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap aplikasi Tomoro *Coffee* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) serta analisis berdasarkan indikator *usability* menurut Jakob Nielsen, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) dan kualitas antarmuka pengguna (UI/UX) pada aplikasi Tomoro *Coffee* masih berada pada kategori yang belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh perolehan skor rata-rata *System Usability Scale* (SUS) sebesar 46,725, yang berada pada kategori *Not Acceptable* dengan *Grade F* atau rating *Poor*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi belum mampu memberikan pengalaman penggunaan yang optimal bagi pengguna. Analisis lebih lanjut berdasarkan lima indikator *usability* menurut Jakob Nielsen menunjukkan bahwa seluruh indikator berada pada kategori *Worst Imaginable*, dengan nilai *learnability* sebesar 9,275, *efficiency* sebesar 9,6, *memorability* sebesar 9,5, *satisfaction* sebesar 9,55, serta indikator *errors* yang memperoleh nilai terendah yaitu 8,8. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan aplikasi, menyelesaikan proses pemesanan secara efisien, serta menghadapi potensi kesalahan saat berinteraksi dengan sistem.

2. Pengembangan fitur kustomisasi pesanan berpotensi meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *Tomoro Coffee*. Berdasarkan hasil analisis kebutuhan pengguna serta rekomendasi perbaikan yang diusulkan dalam penelitian ini, penambahan fitur kustomisasi pesanan seperti pengaturan tingkat gula, jumlah es, jenis susu, serta penyediaan kolom catatan khusus dapat memberikan fleksibilitas kepada pengguna dalam menyesuaikan preferensi pesanan. Selain itu, perbaikan pada struktur navigasi serta penataan tampilan antarmuka yang lebih sederhana dan terstruktur diharapkan dapat meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi. Dengan adanya pengembangan tersebut, aplikasi *Tomoro Coffee* diharapkan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pengembang aplikasi *Tomoro Coffee*, disarankan untuk menerapkan rekomendasi perbaikan UI/UX yang telah diusulkan, khususnya pada tampilan antarmuka dan fitur kustomisasi pesanan. Peningkatan pada area tersebut diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan, kepuasan, serta loyalitas pengguna dalam menggunakan aplikasi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengombinasikan metode *System Usability Scale* (SUS) dengan metode evaluasi *usability* lainnya, seperti

usability testing atau wawancara mendalam, agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan mendalam dari sisi perilaku pengguna.

3. Ruang lingkup penelitian selanjutnya dapat diperluas, tidak hanya pada aspek *front-end* dan UI/UX, tetapi juga mencakup performa aplikasi, keandalan sistem, serta integrasi layanan digital lainnya. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kualitas aplikasi *Tomoro Coffee*.