

ANALISIS KINERJA APLIKASI KAI ACCESS MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE CURVE

Gempita Buana Putri¹, M. Izman Herdiansyah²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Email: gempitabuanaputri@gmail.com¹, mherdiansyah@binadarma.ac.id²

ABSTRACT

The Patra Mandiri 2 Palembang Middle School library is in the data collection process, all data such as book data is still done manually where the data is still recorded using books and paper. Data collection like this takes a lot of time and triggers data collection errors to become so large that it hampers the work of officers. To overcome these problems, a computerized library information system is needed so that services and activities in the library can run effectively, quickly and accurately. This information system is made by utilizing a QR Code (Quick Response Code) as the main component that contains the Primary Key as a source of book information and a Webcam as a QR Code reader. This research was conducted at SMP Patra Mandiri 2 Palembang which is located at Pertamina Complex Jl. Komperta Flamboyan Sungai Gerong Kec. Plaju Kab. Banyuasin South Sumatra 30763. The method used in this research is descriptive method. Then the method used in system development is the Rapid Application Development method. This study aims to build a Library Information System at Patra Mandiri 2 Palembang Middle School using QR Code technology in the form of a website that has been integrated with the library and provides convenience in every transaction made, both borrowing, returning and monthly library reporting.

Keyword: Performance, Application KAI Access, UX Curve, Smartphone

ABSTRAK

Pemesanan dan pencarian jadwal perjalanan Kereta Api dapat dilakukan melalui aplikasi KAI Access menggunakan *smartphone* yang dapat diunduh secara gratis di *playstore* dan *appstore*. Penelitian ini menggunakan metode UX curve dapat menangkap setiap perubahan berdasarkan pengalaman pengguna dan mengamati loyalitas pengguna. Pada Penelitian ini terdapat beberapa aspek dalam penggunaan metode *user experience curve* atau UX Curve, seperti *general UX*, *attractiveness*, *ease of use*, *utility* dan *Degree of usage*. Pembahasan menunjukkan bahwa dari data yang diperoleh dari 20 responden ini bersifat kualitatif berbentuk kurva berdasarkan jawaban dari responden 5 pertanyaan untuk variabel mengenai kualitatif berbentuk *General UX*, *Attractiveness*, *Ease-of-Use*, *Utility*, dan *Degree of Usage* dan kurva tersebut akan digabungkan menjadi satu di setiap aspek. Dari hasil penelitian dapat membantu pihak KAI untuk mengetahui pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi KAI Access; hasil analisa dapat membantu pihak KAI mendapatkan informasi penggunaan aplikasi KAI Access untuk memperbaiki kekurangannya, hasil rata-rata dari pengukuran menggunakan UX Curve menunjukkan performa yang baik.

Kata kunci: Kinerja, Aplikasi KAI Access, UX Curve, Smartphone

1. PENDAHULUAN

Pesatnya pertumbuhan pengguna smartphone tersebut berdampak positif pada pengguna internet dan mobile banking di Indonesia. Penggunaan sebuah smartphone telah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat. Besarnya minat masyarakat terhadap penggunaan sebuah aplikasi menjadikan PT.KAI sangat terbantu dalam memenuhi kebutuhan penumpang baik kereta api jarak jauh, menengah maupun lokal / komuter. Melalui aplikasi KAI Access penumpang dapat dengan mudah untuk melakukan tracking jadwal keberangkatan serta melakukan pengecekan status pemesanan tiket.

PT. KAI melakukan kerja sama dengan pihak provider Indosat untuk meluncurkan sebuah aplikasi. Aplikasi ini lalu diberi nama dengan Kereta Api Indonesia Mobile Application (Kabila). Pada versi selanjutnya aplikasi Kabila di *update* agar bisa digunakan dalam bentuk *smartphone* yang berbasis IOS, Android dan Windows Phone. Lalu Kabila berganti nama menjadi aplikasi KAI Access yang telah memiliki tampilan pertama dalam bentuk tampilan untuk *smartphone*. Dalam perkembangan selanjutnya PT.KAI meluncurkan web KAI Access yang memiliki domain akses www.kai.id

Pada Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna, melakukan evaluasi dalam jangka waktu yang panjang, menggunakan metode UX Curve atau User Experience Curve. Metode ini mengandalkan ingatan pengguna tentang perubahan pengalaman pengguna selama menggunakan produk [1]. The UX Curve method is suitable for these cases as well; we only require that the user has used the product or service for a long time period and not stopped using it after the first negative experiences. Next, the participants were asked to recall the moment when they started to use the product [2]. Tujuan bersaing untuk suatu unit usaha dalam sebuah industri adalah menemukan posisi dalam industri tersebut dimana perusahaan dapat melindungi diri sendiri dengan sebaik-baiknya terhadap tekanan (gaya) persaingan atau dapat mempengaruhi tekanan tersebut secara positif [3]. Evaluasi ini memberikan gambaran atau identifikasi tentang apa yang relevan untuk pengalaman pengguna yang baik dan kesuksesan produk dalam penggunaan di dunia nyata. Penelitian yang akan dijalankan ini akan memiliki fokus untuk melakukan analisa terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi KAI Access.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Pada hakekatnya pendekatan kualitatif akan mengawali ke dua pendekatan penelitian, kualitatif itu sendiri dan kuantitatif, artinya uraian dengan kata-kata dalam tatanan kalimat yang mengungkapkan premis, hipotesis, dan latar belakang pemikiran suatu penelitian misalnya. Demikian pula halnya cara pengukuran dan pengujian, hasil uji hipotesis, analisis data dan tabel atau skema, serta data statistika lainnya selalu perlu diuraikan dengan jelas melalui uraian kata-kata[4]

2.1 Metode Pengumpulan Data

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan dengan pihak-pihak terkait pada penelitian yang sedang dijalani. Dokumentasi merupakan salah satu cara dalam melakukan pengumpulan data dengan cara mengumpulkan catatan ataupun dokumen terkait dengan penelitian yang sedang dijalani. Studi Pustaka merupakan cara untuk mempelajari suatu karya ilmiah yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dijalani, seperti penelitian-penelitian terdahulu yang dapat menjadi studi banding dengan penelitian yang sedang dipelajari atau dikembangkan oleh peneliti.

2.2 Populasi dan sample

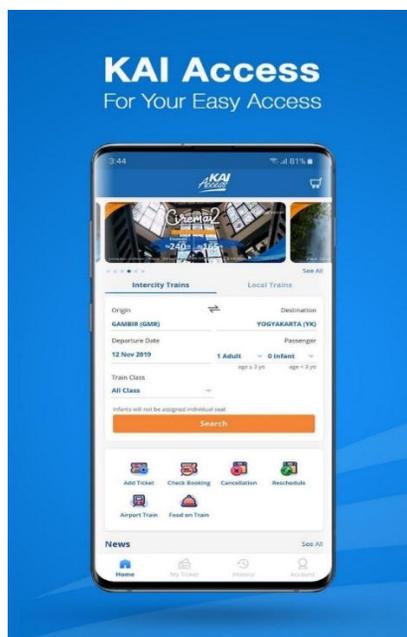
Populasi pada penelitian tidak dapat diketahui karena peneliti tidak dapat menentukan berapa jumlah pengguna aplikasi KAI Access. Pemilihan responden diambil berdasarkan sampel penelitian yang digunakan, peneliti melakukan pengumpulan responden terhadap penelitian Analisis Kinerja Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode User Experience Curve. Total responden yang digunakan dalam pengambilan data berjumlah 20 responden, Terdapat 100 kurva. yang akan dianalisis yang di dapatkan dari 20 responden, dengan pembagian 20 kurva General UX, 20 kurva Attractiveness, 20 kurva ease of use, 20 kurva Utility dan 20 kurva Degree of Usage.

2.3 Metode Analisis Data

Pada penelitian ini metode penelitian yang dipakai adalah metode deskriptif kuantitatif. Penelitian dengan menggunakan kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian karya ilmiah yang mencakup permasalahan dari suatu fenomena, lalu melihat semua kemungkinan yang ada dan saling terhubung antar variabel yang dimiliki dalam permasalahan yang sudah ditentukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

KAI Access menyediakan dan menyelenggarakan sistem dan fasilitas pemesanan, perubahan jadwal, pembatalan tiket kereta api online dan terpadu (“layanan”) sekaligus melakukan pembayaran secara online dan aman melalui berbagai sistem dan fasilitas pembayaran yang tersedia. Berikut tampilan dari aplikasi KAI Access :



Gambar 1. Tampilan Aplikasi KAI Access

a. Hasil Responden

Pada pembahasan hasil dan pembahasan terhadap penelitian Analisis Kinerja Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode *User Experience Curve*, penelitian ini terdapat 20 responden terhadap 5 pertanyaan kuesioner yang telah disebar. Berikut ini merupakan deskripsi dari responden yang telah mengisi kuesioner.

b. Deskripsi Responden

Data responden dikelompokkan berdasarkan program studi. Berikut adalah jumlah data responden berdasarkan pekerjaan secara lebih rinci dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

Tabel 1. Deskripsi data responden

No	Nama Responden	Umur	Jenis Kelamin	Asal Kota	Pekerjaan	Lama Penggunaan KAI Access
1	Della Avisia	Generasi Z (1996-2010)	Perempuan	Palem bang	Mahasiswa	> 1 Tahun & < 2 Tahun
2	Suci Rahma Puteri	Generasi Z (1996-2010)	Perempuan	Palem bang	Mahasiswa	< 1 Tahun
3	Luh Ariningsih	Generasi Alpha (2010-Sekarang)	Perempuan	Palem bang	Mahasiswa	< 1 Tahun
4	Marcellino Ramadhan	Generasi Z (1996-2010)	Laki-Laki	Palem bang	Mahasiswa	> 4 Tahun
5	Jonson	Generasi Z (1996-2010)	Laki-Laki	Palem bang	Mahasiswa	> 1 Tahun & < 2 Tahun
6	Andri Fahrezi	Generasi Z (1996-2010)	Laki-Laki	Palem bang	Swasta	> 1 Tahun & < 2 Tahun
7	Ratih Dewi Putri	Generasi Z (1996-2010)	Perempuan	Banyuasin	Mahasiswa	< 1 Tahun
8	Tata	Generasi Z (1996-2010)	Perempuan	Palem bang	Mahasiswa	< 1 Tahun
9	M. Riski Qisthiano	Generasi Milenial (1977-1995)	Laki-Laki	Palem bang	Swasta	< 1 Tahun
10	Al Amin	Generasi Z (1996-2010)	Laki-Laki	Palem bang	PNS	> 4 Tahun
11	Talia Natasya	Generasi Z (1996-2010)	Perempuan	Palem bang	Mahasiswa	> 2Tahun & < 3 Tahun'
12	Meta Mulyani	Generasi Z (1996-2010)	Perempuan	Lahat	Mahasiswa	< 1 Tahun
13	Vinsensius Andre	Generasi Milenial (1977-1995)	Laki-Laki	Lampung	Wirasaha	> 1 Tahun & < 2 Tahun
14	Putri Sindi	Generasi Milenial (1977-1995)	Perempuan	Musi banyuasin	Mahasiswa	< 1 Tahun
15	Salwa Putri Nadilla	Generasi Z (1996-2010)	Perempuan	Palem bang	Mahasiswa	< 1 Tahun
16	Lisitya Irna Para Dela	Generasi Z (1996-2010)	Perempuan	Palem bang	Mahasiswa	< 1 Tahun
17	Dony Hartadi	Generasi Z (1996-2010)	Laki-Laki	Palem bang	Mahasiswa	< 1 Tahun
18	Odon Ganteng	Generasi Z (1996-2010)	Laki-Laki	Palem bang	Mahasiswa	< 1 Tahun
19	Puspita Damayanti	Generasi Z (1996-2010)	Perempuan	Palem bang	Mahasiswa	< 1 Tahun
20	Doni Pramana	Generasi Milenial (1977-1995)	Laki-Laki	Palem bang	Swasta	< 1 Tahun

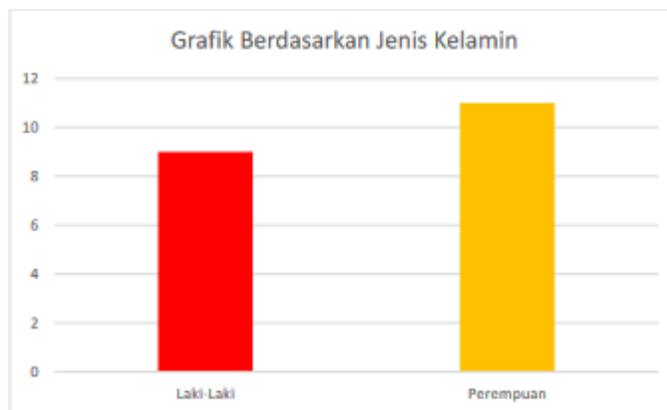
1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin yang sudah dirangkum oleh peneliti dan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Data Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Keterangan	Jumlah
1	Laki-Laki	9
2	Perempuan	11
Total		20

Berikut merupakan grafik dari persebaran data responden pada penelitian Analisis Kinerja Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode UserExperience Curve berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada Gambar



Gambar 2. Grafik Histogram berdasarkan Jenis kelamin Responden

2. Data Responden Berdasarkan Umur

Berikut ini merupakan data responden berdasarkan umur atau tahun kelahiran responden yang sudah dirangkum oleh peneliti dan dapat dilihat pada Tabel 3

Tabel 3 Data responden berdasarkan umur atau Tahun Kelahiran

No	Keterangan	Jumlah Responden
1	Generasi Alpha (2010-Sekarang)	1
2	Generasi Milienial (1977-1995)	4
3	Generasi Z (1996-2010)	15
Total		20

Berikut merupakan grafik dari persebaran data responden pada penelitian Analisis Kinerja Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode User Experience Curve berdasarkan umur atau tahun kelahiran responden yang dapat dilihat pada Gambar 3 Berikut ini.



Gambar 3 Grafik Umur atau Tahun Kelahiran

3. Data Responden Berdasarkan Asal Kota

Data responden berdasarkan asal kota responden yang telah menjawab kuesioner dan sudah dirangkum oleh peneliti dan dapat dilihat pada Tabel 4

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Asal Kota

No	Keterangan	Jumlah Responden
1	Banyuasin	1
2	Lahat	1
3	Lampung	1
4	Musi banyuasin	1
5	Palembang	15
6	Palembang	1
Total		20

Berikut merupakan grafik dari persebaran data responden pada penelitian Analisis Kinerja Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode User Experience Curve dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4 Grafik Asal Kota

3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini

Tabel 5. Data Responden berdasarkan pekerjaan

No	Keterangan Responden	Jumlah
1	Mahasiswa	15
2	PNS	1
3	Swasta	3
4	Wirausaha	1
Total		20

Berikut merupakan grafik dari persebaran data responden pada penelitian Analisis Kinerja Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode User 39 Experience Curve pada gambar 5



Gambar 5 Grafik Berdasarkan Pekerjaan

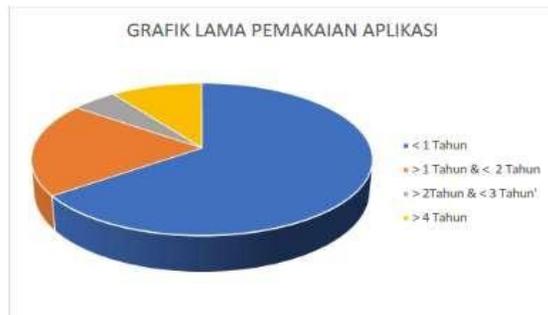
4. Data Responden Berdasarkan Lama Pemakaian

Berikut ini merupakan Tabel 6 Data responden berdasarkan lama pemakaian aplikasi.

Tabel 6. Data responden berdasarkan lama pemakaian

No	Keterangan	Jumlah
1	< 1 Tahun	13
2	> 1 Tahun & < 2 Tahun	4
3	> 2Tahun & < 3 Tahun'	1
4	> 4 Tahun	2
Total		

Berikut merupakan gambar 6. grafik dari persebaran data responden pada penelitian Analisis Kinerja Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode User Experience Curve berdasarkan lama pemakaian aplikasi oleh responden.



Gambar 6 Grafik Lama Pemakaian

5. Data Responden Berdasarkan Jenis Platform

Berikut ini merupakan data responden berdasarkan jenis Platform oleh responden yang telah menjawab kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Data Responden Berdasarkan Jenis Platform

No	Keterangan	Jumlah
1	Android	13
2	IOS	6
3	Web Browser (Desktop)	1
Total		20

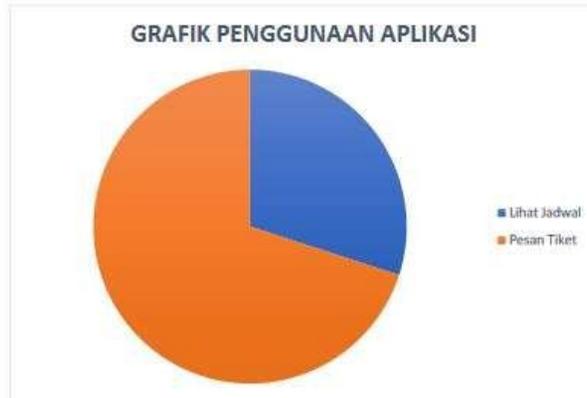
6. Data Responden Berdasarkan Penggunaan

Berikut ini merupakan data responden berdasarkan penggunaan aplikasi selama ini oleh responden yang telah menjawab kuesioner dan sudah dirangkum oleh peneliti dan dapat dilihat pada

Tabel 8. Data responden berdasarkan penggunaan

No	Keterangan Responden	Jumlah Responden
1	Lihat Jadwal	6
2	Pesan Tiket	14
Total		20

Berikut merupakan grafik dari persebaran data responden pada penelitian Analisis Kinerja Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode User Experience Curve berdasarkan penggunaan aplikasi selama ini oleh responden setelah menjawab kuesioner yang dapat dilihat pada Gambar 8.



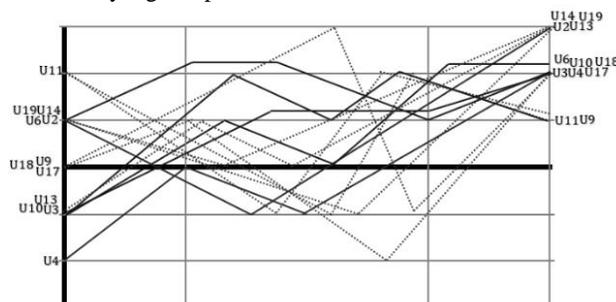
Gambar 8 .Grafik Penggunaan Aplikasi

c. Hasil Pengolahan Data

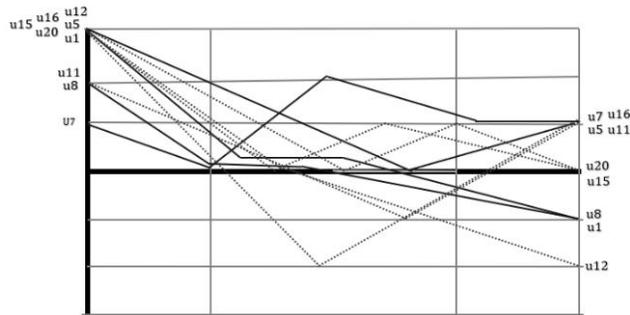
Data yang diperoleh dari 20 responden ini bersifat kualitatif. Dimana data yang bersifat kualitatif ini berbentuk kurva berdasarkan jawaban dari responden yang telah menjawab 5 soal variabel mengenai *General UX*, *Attractiveness*, *Ease- of-Use*, *Utility*, dan *Degree of Usage* dan kurva tersebut akan digabungkan menjadi satu di setiap aspek. Kemudian kurva-kurva tersebut akan dibagi menjadi beberapa kategori. Selain itu ada juga data yang didapat dari kuesioner yang berisi 5 pertanyaan dan telah diisi oleh responden dengan skala 1 sampai 7. Hasil dari kuesioner tersebut akan dihitung untuk mendapatkan nilai rata-ratanya.

1. General UX

Kurva yang digambarkan pada aspek General UX merupakan kurva yang memiliki sudut pandang tentang bagaimana responden mendeskripsikan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi secara umum. Pada gambar kurva *improving* dan kurva *deteriorating* dimana kurva *improving* menjelaskan bahwa kurva yang ada pada gambar tersebut mengalami peningkatan. Sedangkan kurva *deteriorating* dapat dijelaskan bahwa kurva yang ada pada gambar tersebut mengalami penurunan dan tidak mengalami perubahan kurva yang digambarkan pada aspek General UX merupakan kurva yang memiliki sudut pandang tentang bagaimana responden mendeskripsikan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi secara umum. Pada gambar kurva *improving* dan kurva *deteriorating* dimana kurva *improving* menjelaskan bahwa kurva yang ada pada gambar tersebut mengalami peningkatan. Sedangkan kurva *deteriorating* dapat dijelaskan bahwa kurva yang ada pada :



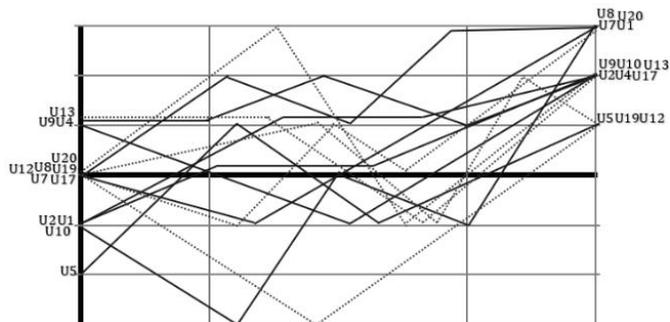
Gambar 9 kurva inproving general ux



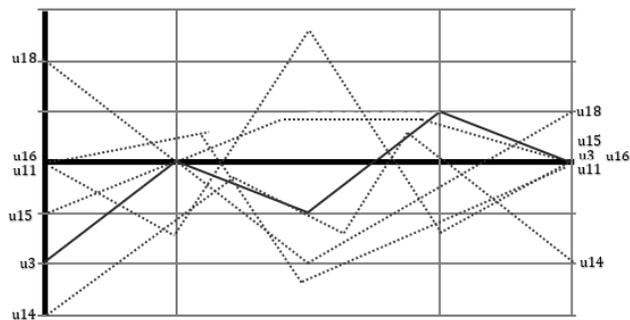
Gambar 10 Kurva Deteriorating General Ux

2. Attractiveness

Kurva yang digambarkan pada aspek Attractiveness merupakan kurva yang memiliki sudut pandang tentang bagaimana responden menilai seberapa menariknya aplikasi KAI Access ini.



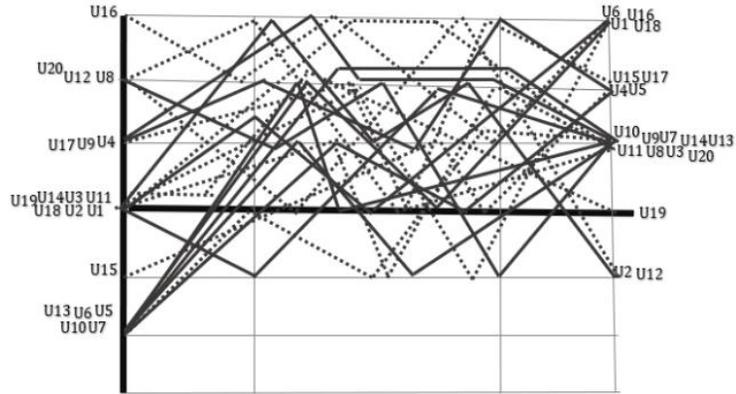
Gambar 11 Kurva Improving Attractiveness



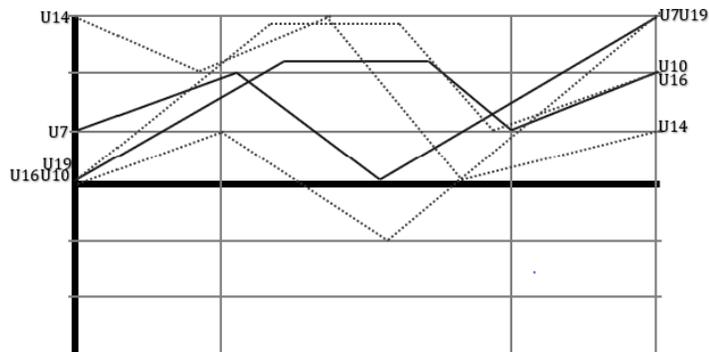
Gambar 12 Kurva Deteriorating Attractiveness

3. Ease Of Use

Kurva yang digambarkan pada aspek *Ease-of-Use* merupakan kurva yang memiliki sudut pandang tentang bagaimana responden menilai seberapa mudahnya aplikasi KAI Access ini.



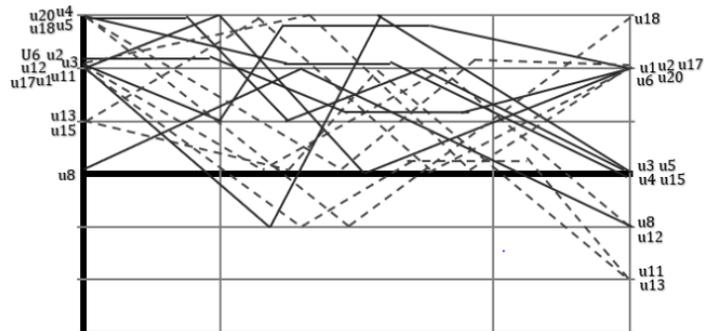
Gambar 13 Kurva Improving Ease of Use



Gambar 14 Kurva Deteriorating Ease of Use

4. Utility

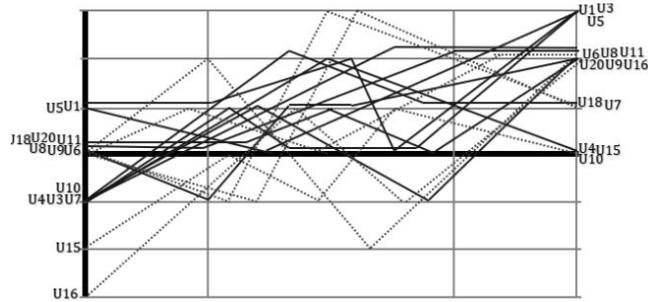
Kurva yang digambarkan pada aspek Utility merupakan kurva yang memiliki sudut pandang tentang bagaimana responden menilai seberapa bermanfaatnya aplikasi KAI Access.



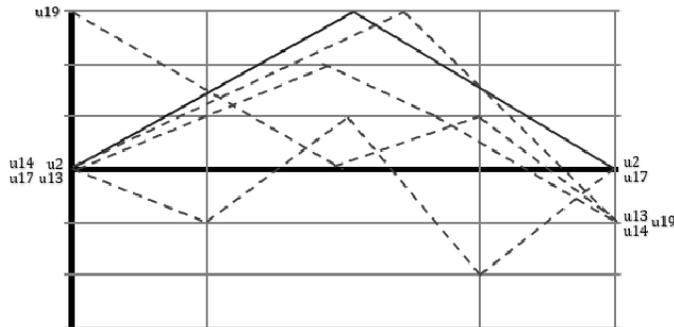
Gambar 15. Kurva kebermanfaatan Aplikasi KAI Access

5. Degree of Usage

Kurva yang digambarkan pada aspek Degree of Usage merupakan kurva yang memiliki sudut pandang tentang bagaimana responden menilai tingkat penggunaan aplikasi KAI Access.



Gambar 16 kurva Improving Degree of Usage



Gambar 17 Kurva Deteriorating Degree of Usage

5. PEMBAHASAN

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan terhadap kurva dikumpulkan, termasuk kurva General UX, kurva Attractiveness, kurva Ease-of-Use, kurva Utility dan kurva Degree of Usage. Masing-masing kurva menunjukkan tren yang berbeda, mulai dari awal penggunaan dapat dilihat ada beberapa responden yang memulai dari titik awal positif dan ada juga responden yang memulai dari titik awal negatif. Namun seiring dengan pengalaman pengguna yang dirasakan oleh responden, garis kurva bisa mengalami peningkata atau bisa juga mengalami penurunan. Garis kurva ini menunjukkan pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi KAI Access. Jika responden merasa kesulitan atau tidak suka dengan update yang diberikan selama penggunaan aplikasi KAI Access ini, maka responden dapat menggambarkan garis kurva menurun. Sedangkan jika responden merasakan pengalaman yang menyenangkan selama menggunakan aplikasi KAI Access ini, maka responden dapat menggambarkan garis kurva meningkat. Sebanyak 100 kurva yang telah dikumpulkan akan dibagi kembali menjadi kurva Improving, Deteriorating dan Stable. Kurva yang mengalami Improving dihitung berdasarkan kurva yang telah digambarkan oleh responden yang memiliki titik awal lebih rendah dibandingkan titik akhir. Sementara kurva yang mengalami Deteriorating dihitung berdasarkan kurva yang telah digambarkan responden yang memiliki titik awal lebih tinggi dibandingkan titik akhir. Selanjutnya kurva yang mengalami Stable dihitung berdasarkan kurva yang telah digambarkan responden yang memilik titik awal dan titik akhir sama atau titik awal dan titik akhir berbeda sedikit tapi tidak terlalu terlihat signifikan.

Tabel 9.Tren Kurva data

Variabel	Improving	Deteriorating	Stable
<i>General UX</i>	12	7	1
Attaractivess	13	4	3
<i>Ease-of-Use</i>	12	4	4
<i>Utility</i>	5	10	5
Degre of usage	14	4	2

Pada tabel diatas menampilkan jumlah tren kurva dari aspek yang berbeda. Pada aspek General UX kurva yang dihasilkan menunjukkan lebih banyak responden yang mengalami kenaikan daripada penurunan dan stabil. Itu artinya banyak responden yang merasakan bahwa aplikasi KAI ACCESS secara umum tidak ada masalah. Sementara pada aspek Degree of Usage dan Atractiveness kurva yang dihasilkan menunjukkan kenaikan lebih besar daripada penurunan dan stabil. Itu artinya banyak responden yang merasakan bahwa aplikasi KAI ACCESS secara tampilannya dan tingkat kegunaanya tidak ada masalah. Selanjutnya pada aspek Ease of use menunjukkan kenaikan dan penurunan lebih besar dari pada stabil. Itu artinya banyak responden yang merasakan bahwa aplikasi KAI ACCESS secara penggunaannya sulit atau tidak mudah dipahami. Kemudian pada aspek Utility kurva menunjukkan penurunan lebih besar daripada kenaikan dan stabil. Itu artinya banyak responden yang merasakan bahwa aplikasi KAI ACCESS secara penggunaannya tidak sebegitu penting bagi beberapa responden. Terakhir pada aspek Degree of kurva yang dihasilkan menunjukkan kenaikan lebih besar dari pada penurunan dan stabil. Itu artinya tingkat penggunaan aplikasi KAI ACCESS pada responden tinggi. Kurva UX menjadi cerita responden yang mencerminkan pengalaman subjektif mereka ketika menggunakan aplikasi. Sebagai contoh, beberapa responden cenderung mengalami penurunan dari waktu ke waktu selama menggunakan aplikasi. Tapi untuk beberapa responden lainnya, tetap menyukai penggunaan aplikasi untuk jangka waktu yang sangat lama. Meskipun kategorisasi dalam peningkatan dan penurunan kurva terhadap tren kurva 56 adalah analisis yang sangat kasar, namun ada perbedaan yang terlihat antara kurva.

Pengaruh dari kepuasan pengguna akan memberikan hasil rekomendasi dari pengguna (skala 1 sampai 7, dimana 1 bernilai Sangat Tidak Setuju dan 7 bernilai Sangat Setuju). Yang akan ditunjukkan pada tabel 10 ini:

Tabel 10. Data Rata-rata Jawaban

No	Pertanyaan	Rata-Rata
1	Apakah aplikasi ini baik untuk Anda ?	5.6
2	Apakah produk memenuhi ekspektasi Anda?	5.1
3	Berapa besar kemungkinan Anda akan terus menggunakan aplikasi tersebut?	5.3
4	Jika teman Anda berencana untuk menggunakan aplikasi yang sama, apakah Anda akan merekomendasikan aplikasi ini kepada mereka?	5.2
5	Seberapa penting produk ini bagi Anda?	5.4

4. KESIMPULAN

1. Hasil penelitian sudah dapat Membantu pihak KAI untuk mengetahui pengalaman pengguna selama ini dalam penggunaan aplikasi KAI Access.
2. Hasil analisa membantu pihak KAI mendapatkan informasi penggunaan aplikasi KAI Access oleh pelanggan dan mendapatkan kesimpulan untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada aplikasi.
3. Hasil rata-rata dari pengukuran menggunakan UX Curve menunjukkan performa setuju karena rata-rata penilaian diatas angka 5

DAFTAR PUSTAKA

- [1] V. Indriana, H. M. Az-Zahra, Wardani, and N. Hendrakusma, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Messenger Menggunakan Metode UX Curve (Studi Kasus pada Aplikasi LINE dan WhatsApp)," *J. Pengemb. Teknol. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 7, pp. 6526–6537, 2019.
- [2] S. Kujala, V. Roto, K. Väänänen-Vainio-Mattila, E. Karapanos, and A. Sinnelä, "UX Curve: A method for evaluating long-term user experience," *Interact. Comput.*, vol. 23, no. 5, pp. 473–483, 2011, doi: 10.1016/j.intcom.2011.06.005.
- [3] A. Purnomo, "Pengembangan User Experience (Ux) Dan User Interface (Ui) Aplikasi Ibeauty Berbasis Android," *JSTIE (Jurnal Sarj. Tek. Inform.*, vol. 6, no. 3, pp. 201–210, 2018.
- [4] zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*. 2021. [Online]. Available: <https://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/8793/Buku-Metode-Penelitian-Kualitatif.pdf>