

BAB VI

PENUTUP

6.2 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Webtoon dengan menggunakan metode DeLone and McLean, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, pengguna webtoon di Kota Jambi menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Karena aplikasi mudah digunakan, memberikan informasi yang lengkap, dan memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Berdasarkan nilai *Path Coefficients*, variabel penggunaan aplikasi (*Use*) merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, aplikasi Webtoon dapat menjadi salah satu referensi aplikasi membaca komik digital yang baik karena mampu memberikan kepuasan bagi penggunanya.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Webtoon.

1. Kualitas layanan perlu ditingkatkan dengan menyediakan layanan pelanggan yang lebih responsif, misalnya melalui fitur bantuan atau dukungan pelanggan yang mudah diakses.
2. Bagi pengguna aplikasi Webtoon, diharapkan dapat memanfaatkan aplikasi ini secara optimal sebagai salah satu media hiburan dan sarana membaca komik digital yang mudah diakses kapan saja dan di mana saja.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain atau menggunakan metode analisis yang berbeda sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih luas dan mendalam dan dapat dijadikan bahan perbandingan pada penelitian sejenis di masa mendatang.