

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis pengaruh keunggulan bersaing dan pengalaman pengguna terhadap kepuasan konsumen pada media baca online, dengan studi kasus pada pengguna Wattpad di Kota Jambi. Latar belakang penelitian ini adalah perkembangan pesat platform baca digital yang menciptakan persaingan ketat, sehingga pemahaman faktor penentu kepuasan konsumen menjadi krusial untuk keberlangsungan platform.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna Wattpad di Kota Jambi. Hasil penelitian menunjukkan bukti empiris mengenai signifikansi positif dan parsial dari keunggulan bersaing terhadap kepuasan konsumen. Demikian pula, pengalaman pengguna diantisipasi secara positif dan signifikan memengaruhi kepuasan konsumen. Secara simultan, keunggulan bersaing dan pengalaman pengguna diharapkan mampu menjelaskan variasi yang signifikan dalam tingkat kepuasan pengguna Wattpad.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah rekomendasi strategis bagi pengelola platform media baca online seperti Wattpad untuk terus berinvestasi pada aspek-aspek yang menciptakan diferensiasi kompetitif dan mengoptimalkan setiap interaksi pengguna demi tercapainya kepuasan jangka panjang. Bagi penelitian selanjutnya, hasil ini dapat menjadi dasar untuk eksplorasi lebih lanjut mengenai determinan kepuasan konsumen dalam konteks digital yang terus berkembang.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis mampu memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Manajemen Platform Media Baca Online (Studi Kasus: Wattpad):

- **Fokus pada Peningkatan Keunggulan Bersaing yang Berkelanjutan:**
Manajemen Wattpad disarankan untuk terus mengidentifikasi dan memperkuat

elemen-elemen yang membedakan platform dari kompetitor. Hal ini mencakup inovasi pada fitur-fitur unik (misalnya, program monetisasi bagi penulis, fitur interaktif baru, atau kemitraan eksklusif dengan penerbit), kualitas konten yang terkurasi, serta strategi pemasaran yang efektif untuk menonjolkan keunggulan tersebut di benak pengguna. Investasi pada riset pasar untuk memahami preferensi pengguna yang terus berkembang akan sangat krusial.

- **Optimalisasi Pengalaman Pengguna secara Holistik:** Mengingat signifikansi pengalaman pengguna terhadap kepuasan, pihak Wattpad perlu secara proaktif mengoptimalkan setiap aspek *user journey*. Ini meliputi perbaikan berkelanjutan pada aspek teknis (kecepatan aplikasi, stabilitas server, minimnya *bug*), desain antarmuka yang intuitif dan menarik, serta personalisasi konten yang lebih cerdas. Selain itu, fitur komunitas dan interaksi antara pembaca-penulis harus terus didukung dan dikembangkan untuk menciptakan ekosistem yang lebih hidup dan menarik.
- **Prioritaskan Kualitas Dukungan dan Responsivitas:** Kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap layanan. Pastikan adanya saluran komunikasi yang efektif dan responsif untuk menanggapi keluhan, masukan, atau pertanyaan pengguna. Penanganan isu yang cepat dan memuaskan dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif, sekaligus membangun loyalitas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya:

- **Ekspansi Variabel Penelitian:** Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain yang mungkin memengaruhi kepuasan konsumen di media baca online, seperti kepercayaan (*trust*), loyalitas merek (*brand loyalty*), kualitas layanan (*service quality*), atau faktor sosial (pengaruh komunitas/media sosial). Ini akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.
- **Pendekatan Kualitatif atau Campuran:** Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai alasan di balik preferensi dan kepuasan pengguna, disarankan untuk mengkombinasikan metode kuantitatif dengan kualitatif

(misalnya, wawancara mendalam atau *focus group discussion*). Hal ini dapat mengungkap nuansa dan persepsi yang tidak tertangkap oleh survei kuantitatif.

- **Perbandingan Lintas Platform atau Demografi:** Penelitian di masa mendatang dapat memperluas cakupan studi dengan membandingkan kepuasan pengguna di berbagai platform media baca online lainnya, atau menganalisis perbedaan kepuasan berdasarkan demografi pengguna yang lebih beragam (misalnya, kelompok usia, tingkat pendidikan, atau profesi) untuk mengidentifikasi segmen pasar yang berbeda.
- **Studi Longitudinal:** Mengingat dinamika pasar digital yang cepat, studi longitudinal (penelitian yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu) dapat memberikan wawasan tentang bagaimana keunggulan bersaing dan pengalaman pengguna memengaruhi kepuasan konsumen dari waktu ke waktu, serta adaptasi platform terhadap perubahan tren.