



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS KONTEN
DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
LINE WEBTOON (SURVEI PADA PENGIKUT AKUN
AUTOBASE WEBCOMICFESS DI X)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND DIGITAL CONTENT
QUALITY ON USER SATISFACTION OF THE LINE WEBTOON
APPLICATION (A SURVEY OF FOLLOWERS OF THE
WEBCOMICFESS AUTOBASE ACCOUNT ON X)***

Ni'mah Tsamrotul Bashiroh^{1*}, Fifi Ainur Ramadhina²

^{1*}Universitas Wanita Internasional, Email: nimahtsb@gmail.com

²Universitas Wanita Internasional, Email: fifiaramadhina@gmail.com

*email koresponden: nimahtsb@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v2i3.2952>

Abstrack

Line Webtoon is a digital comics application that provides users with various titles and genres. User reviews still contain complaints regarding service quality, including advertising interruptions, application stability, and the coin system, as well as digital content quality, particularly delayed episode updates and unclear story continuations. This study aims to analyze service quality, digital content quality, user satisfaction, the relationship between service quality and digital content quality, and the effects of both variables on the satisfaction of Line Webtoon users who follow the Webcomicfess autobase account on X. This study employed a quantitative approach using descriptive and verificative methods. Data were collected through questionnaires distributed to 97 respondents selected using non-probability sampling with a purposive sampling technique. The data were analyzed using descriptive statistics, Pearson correlation, multiple linear regression, partial tests, simultaneous tests, and the coefficient of determination with the assistance of IBM SPSS Statistics 25. The F-test results indicate that service quality and digital content quality simultaneously have a significant effect on Line Webtoon user satisfaction. These findings indicate that improving user satisfaction requires the integrated management of service quality and digital content quality.

Keywords: Service Quality, Digital Content Quality, User Satisfaction.

Abstrak

Line Webtoon merupakan aplikasi komik digital yang menyediakan beragam judul dan genre bagi penggunanya. Ulasan pengguna masih memuat keluhan mengenai kualitas layanan, seperti gangguan iklan, kestabilan aplikasi, dan sistem koin, serta kualitas konten digital, terutama keterlambatan



pembaruan episode dan ketidakjelasan kelanjutan cerita. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan, kualitas konten digital, kepuasan pengguna, hubungan kualitas layanan dengan kualitas konten digital, serta pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna aplikasi Line Webtoon pada pengikut akun autobase Webcomicfess di X. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 97 responden yang dipilih menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, korelasi Pearson, regresi linear berganda, uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi dengan bantuan IBM SPSS Statistics 25. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas konten digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Line Webtoon. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pengguna memerlukan pengelolaan kualitas layanan dan kualitas konten digital secara terpadu.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Konten Digital, Kepuasan Pengguna.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah cara masyarakat mengakses hiburan dan karya kreatif. Komik yang sebelumnya banyak dibaca melalui media cetak kini berkembang dalam format digital yang dapat diakses melalui aplikasi seluler. Line Webtoon menjadi salah satu platform komik digital yang menyediakan berbagai genre, episode berseri, fitur komentar, unduhan episode, sistem koin, dan ruang publikasi bagi kreator melalui Webtoon Canvas (Erwin et al., 2023; NAVER WEBTOON, n.d.).

Fenomena empiris menunjukkan bahwa besarnya penggunaan platform belum otomatis menghasilkan pengalaman yang selalu memuaskan. Berdasarkan rekapitulasi ulasan pengguna di Google Play Store selama Februari sampai April 2026, peneliti menemukan 204 keluhan pada Februari, 152 keluhan pada Maret, dan 138 keluhan pada April. Keluhan tersebut memperlihatkan bahwa persoalan penggunaan Line Webtoon tetap muncul pada aspek layanan maupun konten digital, meskipun jumlah keluhan berfluktuasi dari bulan ke bulan.

Pada aspek kualitas layanan, masalah yang paling menonjol berkaitan dengan iklan, gangguan teknis aplikasi, sistem akses berbayar, sistem koin, serta perubahan tampilan atau fitur. Keluhan mengenai iklan yang terlalu banyak meningkat dari 37 keluhan pada Februari menjadi 41 keluhan pada Maret dan 52 keluhan pada April. Keluhan mengenai iklan yang secara otomatis mengarahkan pengguna ke aplikasi lain juga meningkat tajam menjadi 42 keluhan pada April. Selain itu, pengguna melaporkan aplikasi lambat, loading, lag, gambar tidak muncul, layar blank, serta kesulitan membuka aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kenyamanan membaca tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan fitur, tetapi juga oleh kestabilan sistem, mekanisme iklan, dan kejelasan layanan berbayar.

Masalah juga ditemukan pada kualitas konten digital. Pengguna mengeluhkan keterlambatan pembaruan episode, judul yang mengalami hiatus, kelanjutan musim yang tidak jelas, alur cerita yang dinilai berulang, serta kualitas kurasi, rekomendasi, sinopsis, dan terjemahan. Keluhan mengenai pembaruan cerita yang lambat tercatat sebanyak 23 pada Februari, kemudian 7 pada Maret dan 5 pada April. Sementara itu, keluhan mengenai kurasi, rekomendasi, promosi, sinopsis, atau terjemahan meningkat dari 3 keluhan pada Februari menjadi 6 pada Maret dan 9 pada April. Ulasan juga memuat persoalan konten dewasa dan verifikasi usia. Namun, persoalan tersebut digunakan sebagai konteks fenomena dan tidak seluruhnya dijadikan indikator pengukuran dalam penelitian ini.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan pengalaman aktual ketika menggunakan Line Webtoon. Pengguna mengharapkan aplikasi yang cepat, stabil, mudah digunakan, nyaman saat menampilkan iklan, dan memiliki sistem koin yang jelas. Pada saat yang sama, pengguna juga mengharapkan konten yang sesuai minat, menarik, beragam, diperbarui secara konsisten, mampu mempertahankan keterlibatan membaca, dan memberikan manfaat hiburan. Kesenjangan pada dua kelompok pengalaman tersebut menjadi masalah penting karena kepuasan pengguna terbentuk setelah pengguna membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan sebelumnya (Kotler & Armstrong, 2021).



Kualitas layanan elektronik dalam penelitian ini dijelaskan melalui konsep e-SERVQUAL. Kualitas layanan dioperasionalkan melalui kecepatan akses, kemudahan penggunaan fitur, kestabilan sistem, kelancaran tampilan halaman baca, kenyamanan sistem iklan, dan kejelasan sistem koin. Kualitas konten digital dikontekstualisasikan dari information quality dalam DeLone and McLean Information Systems Success Model karena keluaran utama Line Webtoon berupa komik digital. Kualitas konten diukur melalui kesesuaian minat, daya tarik cerita, variasi genre, ketepatan pembaruan episode, keterlibatan membaca, dan manfaat hiburan (Paramita et al., 2025; Wulansari et al., 2024; Riorini, 2021).

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum sepenuhnya konsisten. Muharsyah dan Ekawati (2022), Jusuf (2023), serta Oktapia dan Supriatna (2025) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan Saputra et al. (2024) memperoleh hasil yang tidak signifikan pada konteks PLN Mobile. Pada aspek konten, Sulaiman dan Tjhin (2023) serta Azzahra dan Kusumawati (2023) menunjukkan bahwa kualitas konten atau kualitas informasi berkaitan dengan kepuasan, sementara Maulidiyah et al. (2022) menunjukkan hasil berbeda. Penelitian mengenai Line Webtoon juga lebih banyak membahas user experience, continuance intention, faktor fungsional, dan minat pembelian koin. Kondisi ini menunjukkan adanya ruang penelitian untuk menguji kualitas layanan dan kualitas konten digital secara bersamaan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan fenomena empiris, kesenjangan hasil penelitian terdahulu, dan karakteristik pengguna Line Webtoon, penelitian ini berfokus pada pengikut akun autobase Webcomicfess di X yang memiliki pengalaman menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian bertujuan untuk menjawab lima rumusan masalah, yaitu menggambarkan kualitas layanan, kualitas konten digital, dan kepuasan pengguna; menganalisis hubungan kualitas layanan dengan kualitas konten digital; menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna; menguji pengaruh kualitas konten digital terhadap kepuasan pengguna; serta menguji pengaruh kualitas layanan dan kualitas konten digital secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Populasi sasaran adalah pengikut akun autobase Webcomicfess di X yang pernah menggunakan aplikasi Line Webtoon. Karena jumlah populasi sasaran tidak dapat ditentukan secara pasti, jumlah sampel minimum dihitung menggunakan rumus Cochran dengan tingkat kepercayaan 95%, $p = 0,5$, $q = 0,5$, dan sampling error 10%. Hasil perhitungan sebesar 96,04 dibulatkan ke atas menjadi 97 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan purposive sampling. Kriteria responden adalah mengikuti akun Webcomicfess di X, pernah menggunakan Line Webtoon, dan pernah membaca komik digital melalui aplikasi tersebut. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dengan skala Likert 1 sampai 5, studi pustaka, dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 25 yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji korelasi, uji t dan uji F (Sugiyono, 2023; Ghazali, 2021).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0,681	0,1996	Valid
	X1.2	0,687	0,1996	Valid
	X1.3	0,786	0,1996	Valid
	X1.4	0,827	0,1996	Valid
	X1.5	0,484	0,1996	Valid



Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Konten Digital (X2)	X1.6	0,541	0,1996	Valid
	X2.1	0,785	0,1996	Valid
	X2.2	0,766	0,1996	Valid
	X2.3	0,796	0,1996	Valid
	X2.4	0,454	0,1996	Valid
	X2.5	0,728	0,1996	Valid
	X2.6	0,538	0,1996	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1	0,874	0,1996	Valid
	Y2	0,909	0,1996	Valid
	Y3	0,796	0,1996	Valid
	Y4	0,817	0,1996	Valid
	Y5	0,666	0,1996	Valid
	Y6	0,797	0,1996	Valid

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas, Seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel 0,1996. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada ketiga variabel dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	6	0,726	Reliabel
Kualitas Konten Digital (X2)	6	0,758	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	6	0,897	Reliabel

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel lebih besar dari 0,70. Maka instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang memadai dan dinyatakan reliabel.

c. Analisis Deskriptif

Tabel 3. Rekapitulasi Statistik Deskriptif

Variabel	Mean per Item	Interpretasi Skor	Kriteria
Kualitas Layanan	3,61	72,13%	Tinggi
Kualitas Konten Digital	3,91	78,28%	Tinggi
Kepuasan Pengguna	3,55	71,00%	Tinggi

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Kualitas layanan, kualitas konten digital, dan kepuasan pengguna berada dalam kategori tinggi. Artinya responden secara umum menilai ketiga variabel tersebut baik. Namun, Pada kualitas layanan, kemudahan penggunaan fitur memperoleh penilaian tertinggi sebesar 84,12%, sedangkan kenyamanan sistem iklan menjadi aspek terendah sebesar 41,65%. Pada kualitas konten digital, manfaat hiburan memperoleh penilaian tertinggi sebesar 83,92%, sedangkan ketepatan pembaruan episode menjadi aspek terendah sebesar 67,84%. Pada kepuasan pengguna, keinginan menggunakan kembali aplikasi memperoleh nilai tertinggi sebesar 76,08%, sedangkan kepuasan terhadap layanan menjadi nilai terendah sebesar 64,95%.



d. Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

Pengujian	N	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
One-Sample Kolmogorov-Smirnov	97	0,054	Normal

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Nilai Asymp. Sig. sebesar 0,054 lebih besar dari 0,05. Residual model regresi memenuhi asumsi normalitas.

e. Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,389	2,572	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Konten Digital (X2)	0,389	2,572	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Nilai tolerance kedua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Model tidak menunjukkan gejala multikolinearitas.

f. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Glejser

Variabel	Sig.	Kriteria	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,509	> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Konten Digital (X2)	0,784	> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

g. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Regresi Linear Berganda

Model	B	Beta	T	Sig.
Konstanta	-4,386	-	-	-
Kualitas Layanan (X1)	0,350	0,249	2,337	0,022
Kualitas Konten Digital (X2)	0,771	0,555	5,216	< 0,001

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = -4,386 + 0,350X_1 + 0,771X_2$. Koefisien kualitas layanan dan kualitas konten digital bernilai positif. Nilai beta terstandarisasi kualitas konten digital sebesar 0,555 lebih besar daripada kualitas layanan sebesar 0,249, sehingga kualitas konten digital memiliki pengaruh relatif lebih kuat dalam model.

Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi dan Koefisien korelasi

R	R Square	Adjusted R Square	Sisa Variasi
0,766	0,586	0,577	41,4%

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Nilai R sebesar 0,766 menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan kualitas konten digital dengan kepuasan pengguna. R Square sebesar 0,586 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas konten digital mampu menjelaskan 58,6% variasi kepuasan pengguna. Sedangkan 41,4% variasi kepuasan pengguna dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.



h. Uji Korelasi Pearson

Tabel 9. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kualitas Konten Digital

Hubungan Variabel	r Pearson	Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan - Kualitas Konten Digital	0,782	< 0,001	Positif, kuat, signifikan

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Koefisien korelasi sebesar 0,782 menunjukkan hubungan positif dan kuat. Nilai signifikansi kurang dari 0,001 menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan. Artinya kualitas layanan dengan kualitas konten digital memiliki hubungan yang kuat. Korelasi ini menunjukkan keterkaitan arah penilaian responden, bukan hubungan sebab akibat.

i. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 10. Hasil Uji Parsial

Variabel	t Hitung	t Tabel	Sig.	Keputusan
Kualitas Layanan (X1)	2,337	1,985	0,022	Signifikan
Kualitas Konten Digital (X2)	5,216	1,985	< 0,001	Signifikan

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Kualitas layanan memiliki nilai t hitung 2,337 yang lebih besar dari t tabel 1,985 dengan signifikansi 0,022. Kuartanya kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas konten digital memiliki t hitung 5,216 lebih besar dari t tabel 1,985 dengan signifikansi kurang dari 0,001. Artinya kualitas konten digital berpengaruh signifikan terhadap kpuasan pengguna. Dengan demikian, kedua variabel secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

j. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 10. Hasil Uji Simultan

F Hitung	F Tabel	Sig.	Keputusan
66,535	3,09	< 0,001	Signifikan

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Nilai F hitung sebesar 66,535 lebih besar dari F tabel 3,09 dan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Kualitas layanan dan kualitas konten digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Line Webtoon.

k. Pembahasan

1) Pembahasan Analisis Deskriptif

Pembahasan analisis deskriptif digunakan untuk menjawab rumusan masalah pertama mengenai kondisi kualitas layanan, kualitas konten digital, dan kepuasan pengguna aplikasi Line Webtoon pada pengikut akun autobase Webcomicfess di X. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel secara umum berada dalam kategori tinggi. Namun, penilaian setiap indikator tidak seragam. Perbedaan antara indikator tertinggi dan terendah menunjukkan bahwa pengalaman pengguna tetap memiliki bagian yang perlu diperbaiki, terutama pada kenyamanan layanan dan konsistensi penyajian konten.

Kualitas layanan memperoleh rata-rata per item sebesar 3,61 dengan interpretasi skor 72,13% dan termasuk kategori tinggi. Kemudahan penggunaan fitur menjadi indikator dengan penilaian tertinggi, yaitu 84,12%, sedangkan kenyamanan sistem iklan menjadi indikator terendah, yaitu 41,65% dan berada dalam kategori rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna relatif mudah mencari judul, memilih episode, berpindah halaman, dan menggunakan menu aplikasi, tetapi belum memperoleh kenyamanan yang sama ketika berhadapan dengan iklan. Hasil tersebut konsisten dengan fenomena pada pendahuluan yang menunjukkan banyaknya keluhan mengenai frekuensi iklan, iklan yang muncul ketika membaca, dan pengalihan otomatis ke aplikasi lain. Dalam kerangka e-SERVQUAL, kemudahan fitur mencerminkan efficiency, sedangkan persoalan iklan menunjukkan bahwa pemenuhan pengalaman layanan belum merata (Paramita et al., 2025).

Kualitas konten digital memperoleh rata-rata per item sebesar 3,91 dengan interpretasi skor 78,28% dan menjadi variabel dengan penilaian tertinggi. Manfaat hiburan memperoleh penilaian



tertinggi sebesar 83,92%, sedangkan ketepatan pembaruan episode memperoleh penilaian terendah sebesar 67,84%. Hasil ini menunjukkan bahwa cerita, karakter, ilustrasi, dan pilihan genre telah mampu memberikan pengalaman membaca yang menghibur, tetapi konsistensi pembaruan belum memenuhi harapan seluruh pengguna. Temuan tersebut selaras dengan keluhan mengenai episode yang terlambat, judul hiatus, dan kelanjutan musim yang tidak jelas. Dalam DeLone and McLean Information Systems Success Model, kualitas informasi menggambarkan mutu keluaran sistem. Pada Line Webtoon, keluaran tersebut diwujudkan dalam konten komik digital sehingga mutu isi dan kesinambungan episode menjadi bagian penting dari pengalaman pengguna (Wulansari et al., 2024; Riorini, 2021).

Kepuasan pengguna memperoleh rata-rata per item sebesar 3,55 dengan interpretasi skor 71,00% dan termasuk kategori tinggi. Keinginan menggunakan kembali aplikasi memperoleh penilaian tertinggi sebesar 76,08%, sedangkan kepuasan terhadap layanan memperoleh penilaian terendah sebesar 64,95%. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna masih memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan Line Webtoon, terutama karena kekuatan konten dan pola cerita berseri, tetapi kepuasan terhadap pengalaman layanan belum setinggi keinginan untuk menggunakan kembali aplikasi. Sesuai konsep kepuasan Kotler dan Armstrong (2021), pengguna menilai kepuasan melalui perbandingan antara kinerja aktual dan harapan. Dengan demikian, rumusan masalah pertama terjawab bahwa kualitas layanan, kualitas konten digital, dan kepuasan pengguna berada dalam kategori tinggi, tetapi sistem iklan, ketepatan pembaruan episode, dan kepuasan terhadap layanan masih menjadi aspek yang paling memerlukan perhatian.

2) Pembahasan Analisis Verifikatif

Pembahasan analisis verifikatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah kedua sampai kelima. Model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, tidak mengalami multikolinearitas, dan tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Oleh karena itu, hasil korelasi, regresi linear berganda, uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan dan pengaruh antarvariabel dalam model penelitian.

a) Hubungan Kualitas Layanan (X1) dengan Kualitas Konten Digital (X2)

Hasil korelasi Pearson menunjukkan koefisien sebesar 0,782 dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Nilai tersebut menunjukkan hubungan positif, kuat, dan signifikan antara kualitas layanan dan kualitas konten digital. Artinya, responden yang memberikan penilaian lebih baik terhadap kualitas layanan cenderung memberikan penilaian lebih baik pula terhadap kualitas konten digital. Hubungan ini tidak menunjukkan sebab akibat, tetapi menunjukkan bahwa kedua aspek dinilai pengguna dalam satu pengalaman penggunaan yang saling berhubungan.

Temuan tersebut sesuai dengan DeLone and McLean Information Systems Success Model yang menempatkan kualitas layanan dan kualitas informasi sebagai komponen keberhasilan sistem informasi. Pada Line Webtoon, kualitas layanan menggambarkan kemampuan aplikasi menyampaikan konten secara cepat, mudah, stabil, dan nyaman, sedangkan kualitas konten digital menggambarkan mutu cerita, genre, episode, dan manfaat yang diterima pengguna. Aplikasi yang nyaman membantu pengguna menikmati konten, sedangkan konten yang bernilai memperkuat penilaian terhadap pengalaman penggunaan. Dengan demikian, rumusan masalah kedua terjawab bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat, positif, dan signifikan dengan kualitas konten digital.

b) Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil uji parsial menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,337 dengan signifikansi 0,022. Koefisien regresi kualitas layanan sebesar 0,350 dan beta terstandarisasi sebesar 0,249 menunjukkan arah pengaruh positif. Artinya, peningkatan kualitas layanan cenderung diikuti peningkatan kepuasan pengguna ketika kualitas konten digital berada dalam kondisi tetap. Temuan ini dapat dijelaskan melalui e-SERVQUAL karena kecepatan akses, kemudahan fitur, kestabilan sistem, kelancaran halaman baca, kenyamanan iklan, dan kejelasan sistem koin merupakan bagian dari pengalaman pengguna ketika mengakses komik digital.

Hasil deskriptif memperkuat temuan tersebut. Kemudahan fitur telah dinilai sangat baik, tetapi kenyamanan sistem iklan masih menjadi kelemahan utama. Artinya, kualitas layanan yang baik dapat mendukung kepuasan, sedangkan gangguan iklan dan masalah teknis dapat mengurangi kesesuaian



pengalaman dengan harapan. Temuan ini sejalan dengan Muharsyah dan Ekawati (2022), Jusuf (2023), serta Oktapia dan Supriatna (2025) yang menunjukkan pentingnya kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital. Dengan demikian, rumusan masalah ketiga terjawab bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Line Webtoon.

c) Pengaruh Kualitas Konten Digital (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil uji parsial menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,216 dengan signifikansi kurang dari 0,001. Koefisien regresi kualitas konten digital sebesar 0,771 dan beta terstandarisasi sebesar 0,555 menunjukkan arah pengaruh positif serta pengaruh relatif yang lebih kuat dibandingkan kualitas layanan. Kondisi ini sesuai dengan karakter Line Webtoon sebagai platform yang produk utamanya berupa komik digital. Pengguna membuka aplikasi terutama untuk memperoleh cerita, ilustrasi, genre, episode, dan hiburan. Karena itu, mutu konten menjadi penentu penting dalam evaluasi pengalaman penggunaan.

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa manfaat hiburan memperoleh penilaian tinggi, sedangkan ketepatan pembaruan episode masih lebih rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa konten yang menarik dan menghibur dapat meningkatkan kepuasan, tetapi keterlambatan episode atau kelanjutan cerita yang tidak jelas dapat menurunkan kesesuaian pengalaman dengan harapan. Temuan tersebut sejalan dengan Sulaiman dan Tjhin (2023) serta Azzahra dan Kusumawati (2023) yang menunjukkan bahwa mutu konten berperan dalam kepuasan pengguna layanan digital. Dengan demikian, rumusan masalah keempat terjawab bahwa kualitas konten digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan peran relatif lebih kuat dibandingkan kualitas layanan.

d) Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Kualitas Konten Digital (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 66,535 dengan signifikansi kurang dari 0,001. Nilai R Square sebesar 0,586 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas konten digital secara bersama-sama mampu menjelaskan 58,6% variasi kepuasan pengguna, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak terbentuk hanya dari satu aspek. Pengguna membutuhkan konten yang menarik sekaligus layanan aplikasi yang mampu menyampaikan konten tersebut secara cepat, stabil, mudah, dan nyaman.

Temuan simultan memperkuat DeLone and McLean Information Systems Success Model yang menempatkan kualitas layanan, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna sebagai komponen yang berkaitan dalam keberhasilan sistem informasi. Pada Line Webtoon, konten yang baik dapat kehilangan nilai ketika aplikasi mengalami gangguan, iklan menghambat proses membaca, atau sistem koin tidak jelas. Sebaliknya, aplikasi yang stabil tidak cukup untuk menciptakan kepuasan apabila cerita tidak menarik atau episode tidak diperbarui secara konsisten. Temuan ini sejalan dengan Muharsyah dan Ekawati (2022) serta Azzahra dan Kusumawati (2023) yang menunjukkan bahwa mutu layanan dan mutu keluaran digital perlu dikelola secara bersama. Dengan demikian, rumusan masalah kelima terjawab bahwa kualitas layanan dan kualitas konten digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Line Webtoon.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan kualitas konten digital terhadap kepuasan pengguna aplikasi Line Webtoon pada pengikut akun autobase Webcomicfess di X, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

- a. Kualitas layanan, kualitas konten digital, dan kepuasan pengguna aplikasi Line Webtoon secara umum berada dalam kondisi baik. Pengguna menilai fitur aplikasi mudah digunakan dan konten yang tersedia mampu memberikan hiburan. Namun, kenyamanan sistem iklan masih menjadi kelemahan utama dalam kualitas layanan. Konsistensi pembaruan episode juga belum dinilai sebaik aspek konten lainnya. Pada kepuasan pengguna, keinginan untuk menggunakan kembali aplikasi sudah baik, tetapi kepuasan terhadap layanan dan kesesuaian pengalaman dengan harapan masih perlu ditingkatkan.



- b. Kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas konten digital. Hubungan kedua variabel tergolong kuat dan memiliki arah yang sejalan. Semakin baik penilaian pengguna terhadap kualitas layanan, semakin baik pula penilaian pengguna terhadap kualitas konten digital. Layanan yang mudah digunakan, stabil, cepat, dan lancar membantu pengguna menikmati konten dengan lebih baik. Namun, hubungan tersebut hanya menunjukkan keterkaitan antarvariabel dan tidak membuktikan hubungan sebab akibat.
- c. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Line Webtoon. Layanan yang cepat, mudah digunakan, stabil, lancar, nyaman, dan jelas membantu pengguna memperoleh pengalaman membaca yang sesuai dengan kebutuhan. Sebaliknya, gangguan iklan, masalah teknis, dan ketidakjelasan sistem koin dapat mengurangi kenyamanan dan kepuasan pengguna.
- d. Kualitas konten digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Line Webtoon. Konten yang sesuai dengan minat, memiliki cerita menarik, menawarkan genre yang beragam, diperbarui secara konsisten, mampu membangun keterlibatan membaca, dan memberikan hiburan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas konten digital memiliki peran yang lebih besar karena tujuan utama pengguna mengakses Line Webtoon adalah membaca dan menikmati komik digital.
- e. Kualitas layanan dan kualitas konten digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Line Webtoon. Kepuasan pengguna tidak hanya terbentuk dari konten yang menarik, tetapi juga dari kemampuan aplikasi menyampaikan konten tersebut melalui layanan yang nyaman. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pengguna memerlukan pengelolaan layanan dan konten digital secara terpadu.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, T. R., & Kusumawati, N. (2023). The impact of mobile service quality, perceived value, perceived usefulness, perceived ease of use, customer satisfaction towards continuance intention to use MyTelkomsel app. *Journal of Consumer Studies and Applied Marketing*, 1(1), 46–60. <https://doi.org/10.58229/jcsam.v1i1.74>
- Erwin, E., Chatra, M. A., Pasaribu, A. W., Novel, N. J. A., Sepriano, S., Thaha, A. R., Adhicandra, I., Suardi, C., Nasir, A., & Syafaat, M. (2023). *Transformasi digital*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (Edisi ke-10)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jusuf, D. I. (2023). The influence of service quality and ease of use on customer satisfaction using the Shopee Pay digital wallet. *Journal of Economics and Business (JECOMBI)*, 4(1), 40–45. <https://jecombi.seaninstitute.or.id/index.php/JECOMBI/article/view/72>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of marketing (18th ed.)*. Pearson.
- Maulidiyah, N. F. A., Singasatia, D., & Sunandar, M. A. (2022). Analisis pengaruh user experience terhadap kepuasan pengguna mobile application VLive menggunakan model SCS. *Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 2(2), 28–34. <https://doi.org/10.57152/malcom.v2i2.398>
- Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2022). Analisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Tokopedia dengan model DeLone and McLean di Kota Palembang. *JuSiTik: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20–27. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v4i2.505>
- NAVER WEBTOON. (n.d.). WEBTOON—Temukan kisahmu [Mobile app]. Google Play. Retrieved June 9, 2026, from <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.naver.Linewebtoon>
- Oktapia, T., & Supriatna, U. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan fitur aplikasi mobile banking DIGI terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB KCP Katapang. *Indonesian Journal of Social Science and Education*, 1(3), 797–804. <https://doi.org/10.62567/ijosse.v1i3.1351>



- Paramita, C., Paramita, S. G. K., & Indraningrat, K. (2025). Increasing Grab customer satisfaction through e-SERVQUAL: Efficiency, system availability, fulfillment, and privacy. *Interdisciplinary Explorations in Research Journal*, 3(2), 390–408. <https://doi.org/10.62976/ierj.v3i2.1120>
- Riorini, S. V. (2021). Konten digital marketing. In Romindo & E. Sudarmanto (Eds.), *Digital marketing: Konsep dan strategi* (pp. 285–307). Penerbit Insania.
- Saputra, A., Inan, D. I., Juita, R., Sanglise, M., & Indra, M. (2024). Determinants of user satisfaction with a mobile application using the extended Webqual 4.0 method and structural equation modelling: A case of the PLN Mobile application. *JUSIFO: Jurnal Sistem Informasi*, 10(1), 39–48. <https://doi.org/10.19109/jusifo.v10i1.23051>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Sulaiman, D. Y., & Tjhin, U. (2023). Continuance intention to subscribe to a video-on-demand service: A study of Netflix users in Indonesia. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 101(5), 1819–1844. <https://www.jatit.org/volumes/Vol101No5/18Vol101No5.pdf>
- Wulansari, A., Kartika, D. S. Y., Najaf, A. R. E., Suryanto, T. L. M., & Farqi, A. (2024). Analisis kesuksesan layanan perguruan tinggi menggunakan model DeLone & McLean untuk meningkatkan kepuasan pengguna. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(2), 153–161. <https://doi.org/10.21456/vol14iss2pp153-161>