

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan di awal. Kesimpulan dari penelitian “Penggunaan dan Kepuasan Pelanggan *Email Newsletter* 5.45 *Media Asumsi*” adalah sebagai berikut:

1. Dalam hal penggunaan, sebagian besar informan menggunakan *email newsletter* untuk mendapatkan informasi dan berita yang terjadi di lingkungan sekitar dan memenuhi kebutuhan informasi sehari-hari. Sedangkan, beberapa informan juga menggunakan *email newsletter* 5.45 dengan motif mencari hiburan untuk meluangkan dan mengisi waktu. Selain kedua motif tersebut, penggunaan *email newsletter* 5.45 didasari atas kelengkapan informasi yang diberikan oleh *email newsletter*, terjangkaunya *email newsletter* karena didapatkan langsung melalui *email* tanpa dipungut biaya, penulisan berita yang serupa dengan gaya penulisan koran, dan penggunaan bahasa yang ringan sehingga mudah untuk memahami informasi menjadi alasan utama informan menggunakan *email newsletter* 5.45. Sebagian besar dari informan membuka *email newsletter* 5.45 setiap hari sebagai bagian dari rutinitas

2. Kelima informan sebagai pelanggan *email newsletter* 5.45 mendapatkan kepuasan dari berita yang dihasilkan *Asumsi*. Adapun beberapa faktor yang mendukung pemenuhan kepuasan di antaranya adalah pengemasan konten yang singkat, padat, dan jelas sehingga memudahkan pembaca untuk mengerti isi berita yang relevan dengan kehidupan sehari-hari. *Asumsi* juga berhasil mewakilkan suara anak muda dari cara penulisan berita, bahasa yang digunakan, visual sebagai pelengkap berita, format penulisan, menyelipkan pembahasan *pop culture* dalam berita, dan sudut pandang yang diberikan oleh *Asumsi*.

## **5.2 SARAN**

### **5.2.1 Saran Akademis**

Dalam penelitian ini, peneliti sadar masih ada keterbatasan dari penelitian yang bisa disempurnakan melalui penelitian selanjutnya. Dalam penelitian ini, peneliti hanya berfokus pada produk berita yang dihasilkan *Asumsi* melalui *email newsletter* 5.45. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu dan sumber daya hingga hanya dapat dibatasi pada satu media saja. Kedepannya, penulis mengharapkan ada penelitian lain yang meneliti penggunaan dan kepuasan atau ketidakpuasan khalayak terhadap *email newsletter* dari media lainnya.

Selain terbatas pada satu media saja, penelitian ini juga terbatas pada khalayak dengan rentang usia dari 20 tahun sampai 33 tahun. Pada penelitian selanjutnya, peneliti berharap muncul penggunaan dan kepuasan atau ketidakpuasan khalayak dengan informan dengan rentang usia yang lebih luas

lagi. Selain itu, peneliti juga berharap ada penelitian lanjutan yang mengamati bagaimana proses produksi berita atau pemilihan berita dilakukan oleh media dalam penulisan *email newsletter* dari sudut pandang media.

### **5.2.2 Saran Praktis**

Melalui penelitian ini, peneliti berharap media *online* dapat mengembangkan penyajian informasi melalui *email newsletter* dengan cara penulisan yang berbeda dari karakteristik media *online* pada umumnya. Terutama, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi dan saran bagi *Asumsi* untuk terus berkembang menciptakan produk jurnalistik yang relevan dan mampu memenuhi kepuasan khalayak dalam mendapatkan informasi sehari-hari.

### **5.2.3 Saran Sosial**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi khalayak akan *email newsletter*. Selain khalayak, media *online* juga diharapkan bisa menghasilkan produk-produk jurnalistik melalui *email newsletter* yang sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan dari khalayak.