

**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE CANVA MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana



Oleh

Jonathan Alfasya Putra

NIM 09031282126067

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE CANVA MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL* 4.0**

SKRIPSI

**Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana**

Oleh :

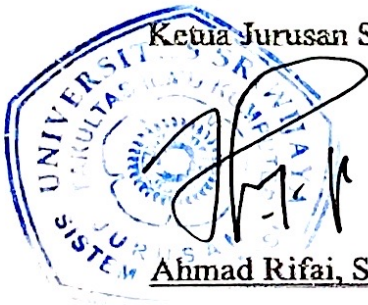
Jonathan Alfasya Putra

NIM 090312826067

Palembang, 6 Januari 2025

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T

NIP. 197910202010121003

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Allsela Meiriza', written over a blank space.

Allsela Meiriza, S.Kom., M.T.

NIP. 198305132023212026

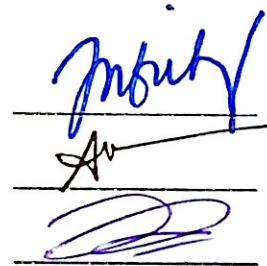
HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 31 Desember 2024
Nama : Jonathan Alfasya Putra
NIM : 09031282126067
Judul : Pengukuran Kualitas Website Canva Menggunakan Metode
Webqual 4.0

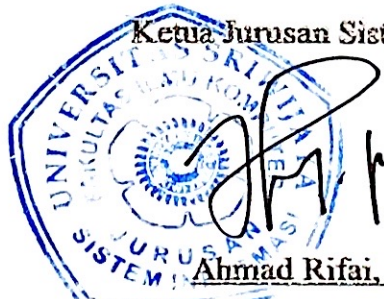
Komisi Penguji :

1. Ketua : Nabila Rizky Oktadini, M.T
2. Pembimbing : Allsela Meiriza, M.T
3. Penguji : Pacu Putra Suarli, M.Cs



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jonathan Alfasya Putra

NIM : 09031282126067

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Pengukuran Kualitas Website Canva Menggunakan Metode
Webqual 4.0

Hasil Pengecekan Software *iThenticate/Turnitin* : 7%

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan tugas akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Jonathan Alfasya Putra

NIM 09031282126067

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Besok Mungkin Kita Sampai - Hindia)

“I’m still standing, better than i ever did”

(I’m still standing – Elton John)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT
- ❖ Diri Sendiri, Jonathan Alfasya Putra
- ❖ Orang Tua dan Keluarga
- ❖ Teman dan Rekan Berpikir Seperjuangan
- ❖ Dosen Pembimbing Saya, Ibu Allsela Meiriza, S.Kom., M.T
- ❖ Dosen di Lingkup Jurusan Sistem Informasi
- ❖ Karyawan, dan Staff Fasilkom Unsri
- ❖ Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahiladzi bi ni'mati tathimushalihaat, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya penulis dapat menjalankan kehidupan perkuliahan dari awal hingga akhir ini, penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan akhir “Pengukuran Kualitas Website Canva Menggunakan Metode Webqual 4.0” sampai selesai. Shalawat serta salam selalu diberikan kepada junjungan besar Nabi Muhammad *Shalallahu Alaihi Wassalam*, yang telah membawa umat islam menuju peradaban dan zaman yang terang seperti saat ini.

Dalam proses penelitian tugas akhir ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak sehingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada setiap civitas yang telah membantu penulis untuk menjadi pribadi yang terus berproses baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Yang maha pencipta, yang maha kuasa atas segala sesuatu. Allah *subhanahu wata'ala* yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya berupa nikmat sehat, nikmat kemudahan dalam menjalankan segala sesuatu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Kedua orang tua, Papa dan Mama serta kedua saudara yaitu Defigo dan Syafa yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam segala hal selama penulis menjalani pendidikan.

3. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si.
4. Ketua Jurusan Sistem Informasi, Bapak Ahmad Rifai.S.T., M.T.
5. Dosen Pembimbing akademik dan pembimbing tugas akhir, Ibu Allsela Meiriza, S.Kom., M.T
6. Ikatan Bujang Gadis Fasilkom Unsri (IBGF) yang telah memberikan banyak pengalaman dan relasi selama masa awal perkuliahan penulis.
7. BEM KM Fasilkom Unsri Kabinet Askara Akasia, Kabinet Cakra Baswara, Kabinet Adibrata Kriya yang sudah memberikan pengalaman organisasi, kenangan serta banyak pembelajaran yang sangat berharga bagi penulis.
8. HMI MPO Cabang Palembang Darussalam, yang telah memberikan banyak bekal kepemimpinan.
9. Pemilik NIM 09031182227004 yang selalu menjadi *support system* Penulis.
10. Teman seperjuangan selama masa perkuliahan dan penelitian, Siska Septiyanah yang banyak membantu penulis dalam banyak hal.
11. Sahabat sedari mahasiswa baru, Juan, Zaidan, dan Ican yang telah menjadi tempat berkeluh kesah penulis serta hiruk-pikuknya dunia perkuliahan.
12. Kakak-kakak relasi BEM KM Fasilkom Unsri Kabinet Askara Akasia, kak Salsa, kak Nyimas, kak Amel, kak Ika yang telah menjadi mentor pembelajaran organisasi.
13. Rekan berfikir BPH dan Koorbid Retra dinas relasi BEM KM Fasilkom Unsri Kabinet Cakra Baswara, Putri, Tarisa, Juan, Kak depot dan kak Edric selaku *partner* terbaik selama menjalani perjalanan tahun ke-2 BEM

14. Staff dinas relasi BEM KM Fasilkom Unsri Kabinet Cakra Baswara, Nadiya, Ways, Septi, Desta, Fadly, Hadi, Cika, Billhas, Badia, Ravel.
15. Inti BEM KM Fasilkom Unsri Kabinet Adibrata Kriya, Faruk, Juan, Kiki, Putri, Anan yang telah berjuang bersama-sama menuju semester akhir untuk terus melanjutkan organisasi ini.
16. Teman-teman Jurusan Sistem Informasi angkatan 2021 yang telah berjuang meraih gelar sarjana.
17. Kepada diri sendiri yang telah kuat untuk sampai di titik ini dan terus melangkah maju dalam baik, buruknya kehidupan dunia perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak yang perlu dikembangkan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka untuk kritik, dan saran untuk pengembangan penelitian ini menjadi yang lebih baik lagi kedepannya. Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan kebermanfaatan untuk semua khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya .

Palembang, 25 Desember 2024



Jonathan Alfasya Putra

NIM 09031282126067

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE CANVA MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Oleh

Jonathan Alfasya Putra
09031282126067

ABSTRAK

Kemajuan teknologi pada bidang informasi, dan komunikasi berkembang pesat khususnya dalam bidang desain grafis. Canva yang merupakan salah satu *tools* desain grafis yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan produktivitas seperti *pamphlet*, *poster*, *flyer*, presentasi dan keperluan *editing* lainnya. Perkembangan media tidak selalu diiringi dengan kepuasan pengguna yang baik. Hal ini dapat mempengaruhi minat pengguna untuk terus menggunakan Canva. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas *website* Canva berdasarkan kepuasan pengguna dan mencari tahu variabel apa yang dapat mempengaruhi kualitas *website* Canva. Metode yang digunakan adalah *WebQual 4.0* yang sering digunakan untuk melakukan penilaian terhadap kualitas *website* melalui 3 dimensi utama yaitu kegunaan (*usability*), layanan informasi (*information quality*), layanan interaksi (*interaction quality*). Data penelitian ini didapatkan melalui penyebaran kuesioner lewat *media social* sebanyak 152 responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan *Partial Least Squares – Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) dengan *software* SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *interaction quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, memberikan wawasan dan menghadirkan interaksi antar pengguna Canva. Sedangkan, 2 variabel lainnya, yaitu *usability*, dan *information quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Canva; *WebQual 4.0*; Kualitas *Website*; Kepuasan pengguna

**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE CANVA MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL* 4.0**

by

**Jonathan Alfasya Putra
09031282126067**

ABSTRACT

Technological advances in the field of information and communication are growing rapidly, especially in the field of graphic design. Canva, which is one of the graphic design tools designed to meet productivity needs such as pamphlets, posters, flyers, presentations and other editing needs. Media development is not always accompanied by good user satisfaction. This can affect user interest in continuing to use Canva. This study aims to measure the quality of the Canva website based on user satisfaction and find out what variables can affect the quality of the Canva website. The method used is WebQual 4.0 which is often used to assess website quality through 3 main dimensions, namely usability, information quality, and interaction quality. This research data was obtained through distributing questionnaires via social media as many as 152 respondents. Data processing was carried out using Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS software. The results of this study indicate that the interaction quality variable has a significant influence on user satisfaction, provides insight and presents interactions between Canva users. Meanwhile, the other 2 variables, namely usability, and information quality do not have a significant effect on user satisfaction.

Keywords : *Canva; WebQual 4.0; Website Quality; Satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Secara Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Secara Praktis.....	8
1.5 Batasan Masalah.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Pengertian Analisis	15
2.3 Pengertian Kualitas.....	16
2.4 Pengertian <i>Website</i>	16
2.5 Pengertian Kualitas <i>Website</i>	16
2.6 Canva.....	16
2.7 <i>WebQual</i>	19
2.7.1 Dimensi <i>WebQual</i> 4.0	20
2.8 Populasi	21

2.9	Sampel	22
2.1	Teknik Pengumpulan Data	25
2.2	Uji Validitas	26
2.3	Uji Reliabilitas.....	26
2.4	Uji Kelayakan Model (Uji F)	27
2.5	Uji Parameter Individu (Uji T)	27
2.6	Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Alur Penelitian.....	28
3.2	Metode Penelitian.....	32
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	32
3.4	Metode Pengumpulan Data	32
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.5.1	Populasi.....	33
3.5.2	Sampel.....	33
3.6	Instumen Penelitian	34
3.7	Hipotesis Penelitian	37
3.8	Alat Bantu Penelitian.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Hasil dari Uji <i>Pilot Test</i>	40
4.2	Uji Validitas	41
4.2.1	Uji Validitas Konvergensi	41
4.2.2	Uji Validitas Diskriminan.....	44
4.3	Uji Reliabilitas.....	45
4.4	Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian	46
4.4.1	Demografis Gender Responden	46
4.4.2	Asal Fakultas Responden	47
4.5	Uji Hipotesis.....	47
4.5.1	Uji Parameter Simulasi (Uji F)	48
4.5.2	Uji Parameter Individu T-Test.....	49
4.5.3	Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	52
4.6	Analisis dan Pembahasan	53

BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Halaman Login dan Registrasi Canva	17
Gambar 2. 2 Halaman Utama Website Canva	18
Gambar 2. 3 Akses Fitur Canva Pro	19
Gambar 2. 4 Model Webqual 4.0	20
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	28
Gambar 3. 2 Model Hipotesis Penelitian Sumber: (Suharto & Hariadi, 2021) ...	38
Gambar 4. 1 Outer Model Pengukuran I	40
Gambar 4. 2 Statistik Jenis Kelamin Responden.....	46
Gambar 4. 3 Statistik Fakultas Asal Responden.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	35
Tabel 3. 2 Skala Penilaian Kuesioner	37
Tabel 4. 1 Nilai Outer Loading Uji Validitas 1	41
Tabel 4. 2 Nilai Outer Loading Uji Validitas 2	42
Tabel 4. 3 Nilai AVE Uji Validitas	44
Tabel 4. 4 Nilai Discriminant Validity Uji Validitas 1	44
Tabel 4. 5 Nilai Discriminant Validity Uji Validitas 2	45
Tabel 4. 6 Nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Parameter Simultan ANOVA (Uji F).....	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Parameter Individu (Uji T).....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Kesediaan Pembimbing.....	A-1
Lampiran 2. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	B-1
Lampiran 3 Surat Keterangan Hasil Pengecekan Similarity	C-1
Lampiran 4 Kartu Konsultasi Mahasiswa	D-1
Lampiran 5 Form Desk Evaluation	E-1
Lampiran 6 Form Perbaikan Uji Komprehensif.....	F-1
Lampiran 7 Kuesioner Penelitian	G-1
Lampiran 8. Hasil Kuesioner Penelitian.....	H-1
Lampiran 9. Hasil Similarity	I-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman yang pesat dalam cara berpikir, ilmu pengetahuan dan revolusi teknologi memuat banyak perubahan dan penemuan baru pada era digital saat ini. Teknologi terus berkembang maju dalam berbagai aspek, baik dari fungsi maupun efisiensi yang dapat mempengaruhi cara hidup masyarakat berindividu maupun kelompok (Ratih et al., 2023). Kemajuan teknologi terlihat signifikan khususnya pada bidang informasi dan komunikasi, termasuk dalam bidang desain grafis (Yuliana et al., 2023). Karena kemajuan tersebut, siapapun dapat membuat desain secara instan tanpa perlu memiliki keahlian dan sertifikasi khusus. hanya dengan memanfaatkan aplikasi dan situs web yang tersedia sekarang (Nurullia et al., 2024).

Canva merupakan salah satu *tools* desain yang hadir sebagai media desain online untuk berbagai kegiatan produktivitas seperti, *poster, pamflet, flyer, presentasi* dan keperluan editing lainnya. Sebagai pembuka jendela kreativitas, canva menyajikan tampilan yang atraktif dan sangat mudah dipahami untuk pengguna baru lewat fitur-fitur intuitifnya. Dengan beraneka ragam *template* yang tersedia, Canva berhasil meningkatkan kemampuan kreativitas penggunanya dengan mudah.

Dilansir dari laman resmi Canva, Canva mulai diluncurkan ditahun 2013 dengan misi untuk memberdayakan semua orang di seluruh dunia agar dapat membuat desain apa pun dan mempublikasikannya di mana pun. Tercatat juga bahwa pengguna Canva telah mencapai lebih dari 13 juta pengguna aktif bulanan dengan penyebaran 190 negara dan 15 miliar lebih desain yang sudah pernah dikelola pada Canva. Dengan meningkatnya jumlah pengguna, tidak menjamin bahwa fitur yang disediakan oleh canva sudah sesuai dan memenuhi ekseptasi para pengguna. Dilansir dari fitur komunitas pada laman resmi Canva, dengan bertambahnya jumlah templates dan fitur yang ada di canva, pengguna sering mengalami masalah performa. Berdasarkan ulasan dari pengguna pada aplikasi playstore, dalam pemakaian *website* canva kerap kali mengalami kendala dalam mengakses fitur yang tersedia, fitur *download* yang sering kali mengalami *error*, pembelian akses premium tapi tidak bisa dioperasikan, spesifikasi perangkat dan koneksi yang sudah mencukupi namun masih terasa berat untuk mengakses editing video. Hal ini juga dapat mempengaruhi minat pengguna untuk terus menggunakan canva sebagai alat produktifitas pengguna. Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan kepada pengguna untuk mengukur kualitas *website* Canva dan mencari tahu variabel apa yang dapat mempengaruhi kualitas *website* Canva.

Berdasarkan dari (Wang et al., 2022) yang melakukan penelitian tentang perbandingan kegunaan dan kepuasan pengguna pada perangkat lunak desain. Pada penelitian tersebut membahas tentang kegunaan dari aplikasi Figma, Adobe XD, Sketch, Axure, MockingBot, MockPlus, Plusso. Didapatkan 3 aplikasi teratas yang paling sering digunakan yaitu Figma menempati peringkat pertama, kemudian ditempati oleh Adobe Xd dan Sketch pada peringkat kedua dan ketiga. Hal yang

paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna berdasarkan penelitian tersebut adalah *User Interface* dan interaksi aplikasi. Figma menjadi aplikasi yang kepuasan pengguna dan kegunaannya tertinggi pada penelitian tersebut. Sedangkan, Sketch menjadi aplikasi dengan tingkat terendah. Hal ini disebabkan karena *User Interface* dari Sketch lebih kompleks daripada yang lainnya sehingga mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dalam hal ini, *User Interface* dan interaksi aplikasi sangat berpengaruh khususnya untuk mengukur kepuasan pengguna pada *software* desain grafis. Oleh karena itu, aspek tersebut dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna pada Canva.

Menurut penelitian dari (Musannadah & Jannah, 2022), Canva masih memiliki kekurangan dalam beberapa fitur seperti fiturnya terbatas jika pengguna adalah pengguna merupakan pengguna gratis. Selain itu, canva tidak menyediakan fitur *auto-layout* dan *prototyping* untuk mempermudah perancangan antarmuka, Canva cenderung digunakan untuk tugas-tugas yang lebih sederhana seperti membuat poster, pamphlet, dan banner. Berbeda dengan *website* kompetitornya Figma. Dikutip dari (Yunis, 2024), yang juga merupakan aplikasi dan website grafis berbasis *cloud*, Figma memiliki keunggulan dalam hal fitur kolaborasi yang dapat digunakan secara *realtime*, fitur seperti auto layout yang memudahkan untuk mengatur komponen pada desain, dan juga fitur *prototyping* untuk mendemonstrasikan ilustrasi rancangan desain yang telah dibuat. Meskipun keduanya memiliki fitur kolaborasi real time, secara keseluruhan Figma lebih unggul untuk fitur ini karena tidak ada batasan dalam penggunaannya, sedangkan Canva seringkali jika tugas yang dijalankan dalam file besar akan menghadapi penurunan performa. Hal ini dapat menjadi pertimbangan pengguna untuk memilih

tools desain grafis yang dapat membantu dan memudahkan pekerjaan pengguna sehari-hari.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap pengguna Canva di lingkungan sekitar, hal yang kerap kali dirasakan ketika menggunakan Canva adalah pengguna sering kali mengalami penurunan performa ketika sedang membuat desain kompleks yang memuat banyak lapisan dan elemen. Tak jarang, pengguna juga mengalami *lag/freeze* ketika melakukan hal tersebut. Fitur kolaborasi yang terbatas juga membuat pengguna lebih memilih tools kompetitor lainnya yang untuk menjadi pilihan dalam membuat desain grafis. Hal ini berkaitan dengan dimensi yang ada di metode *WebQual 4.0* yaitu *usability* meliputi penurunan performa atau lag yang sering dialami ketika menggunakan Canva, dari sisi *interaction quality* yang masih terbatas jika dibandingkan dengan Figma sehingga pengguna cenderung memilih tools selain Canva.

Dalam melakukan pengukuran kualitas suatu website, berbagai metode dapat diterapkan untuk pengukuran tersebut. Diantaranya, adalah metode *ES-Qual dan Webqual 4.0*. Berdasarkan penelitian dari (Somani & Mandlekar, 2023) *Es-Qual* adalah merupakan metode yang digunakan dalam mengukur kualitas suatu layanan elektronik khususnya pada perdagangan online. *ES-Qual* juga merupakan pengembangan dari metode *Servqual*, yang fungsinya sebagai pengukuran persepsi pelanggan terhadap suatu layanan. Lalu pengertian dari metode *WebQual 4.0* berdasarkan penelitian dari (Rian Rohmadan & Setia Budi, 2023) merupakan metode yang dapat digunakan untuk melakukan penilaian terhadap kualitas *website* berdasarkan tiga dimensi utama yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. *ES-Qual* berfokus kepada layanan elektronik yang terdiri dari 5

dimensi yaitu *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsivness*. Dalam hal ini, secara keseluruhan *WebQual* lebih mencakup dimensi yang lebih luas jika dibandingkan dengan *ES-Qual*. *WebQual 4.0* melakukan pendekatan yang lebih detail dan komprehensif karena menilai secara keseluruhan mulai dari kegunaan, interaksi dan informasi apa yang terdapat dalam suatu layanan tersebut. Untuk menilai segala aspek dalam suatu website secara keseluruhan, metode *WebQual 4.0* menjadi metode yang lebih unggul daripada *Es-Qual* karena cakupan dimensi dari metode tersebut lebih luas dan menyeluruh sehingga *Webqual 4.0* dapat memberikan pengukuran yang lebih komprehensif dalam mengevaluasi suatu layanan dibandingkan metode *ES-Qual* yang penilaiannya hanya dari aspek transaksi dalam suatu *website*.

Peneliti memilih menggunakan metode *WebQual 4.0* pada penelitian ini karena, Untuk mengukur kualitas suatu *website*, diperlukan adanya penilaian kualitas berdasarkan sudut pandang pengguna. Metode *WebQual 4.0* merupakan metode yang melibatkan pengguna untuk mengetahui kualitas dari suatu website melalui 3 kategori yaitu, *usability* (penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction quality* (kualitas interaksi). *Usability* meliputi fungsi dari website tersebut, *user experience*, navigasi *website* dan fungsi *tools* yang ada. *Information quality* berdasarkan informasi yang disajikan, kredibilitas dari informasi tersebut, dan penyampaian informasi yang mudah dimengerti. *Interaction Quality* meliputi komunikasi pengguna dan menciptakan rasa nyaman dalam mengakses website tersebut. Pada penelitian sebelumnya, dengan menggunakan metode yang berbeda, disarankan pada penelitian selanjutnya untuk melakukan analisis lebih lanjut dengan metode yang berbeda dan faktor-faktor yang lebih spesifik agar dapat

mengetahui apa saja yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna (Nurullia et al., 2024). Selain itu, pada penelitian sebelumnya, metode *WebQual 4.0* juga pernah digunakan untuk dijadikan pengukuran kualitas pada *website e-commerce* Shopee lalu pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa 3 dimensi dari *WebQual* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada *website* shopee (Arif Setyawan et al., 2023). Dan pada penelitian lainnya juga yang membahas analisa kualitas *website* Lazada dengan menggunakan metode yang sama, hasil dari penelitian tersebut adalah variabel *usability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *information quality*, dan *interaction quality* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Wulandari, 2022). Sehingga, dari 3 penelitian terdahulu yang penerapan objeknya berbeda, peneliti ingin mencari tahu apakah dengan adanya perbedaan konteks penggunaan, dan ranah lingkup. Apakah ada Dimensi, dan variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna canva.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran kualitas *website* Canva berdasarkan kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* melalui penilaian 3 kategori, dan mencari variabel apa yang dapat mempengaruhi kualitas *website* canva. Penggunaan metode ini diharapkan dapat mendengarkan permasalahan dari sudut pengguna secara langsung. Dengan diadakan penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dari *website* canva. Karena sistem yang baik adalah sistem yang dievaluasi melalui kepuasan pengguna, faktor yang mempengaruhi kualitas *website*, dan pengoptimalan dalam *website* untuk mendukung kepuasan pengguna *website*.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengukuran Kualitas Website Canva Menggunakan Metode *WebQual 4.0***”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah menjadi perhatian peneliti, rumusan masalah pada penelitian ini adalah variabel apa yang dapat mempengaruhi kualitas website canva?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mencari variabel yang mempengaruhi dan mengukur kualitas *website* Canva berdasarkan kepuasan pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pada website canva. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian yang akan datang, khususnya menganalisa kepuasan pengguna pada website canva. Selain itu juga, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam terkait analisis kepuasan pengguna khususnya dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* pada website canva.

1.4.2 Manfaat Secara Praktis

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat membantu peneliti untuk menerapkan bidang ilmu yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan. Selain itu, melalui penelitian ini, dapat digunakan sebagai referensi pada penelitian mendatang. Khususnya mahasiswa Sistem Informasi dengan penelitian yang serupa.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari penelitian keluar dari lingkup pembahasan, peneliti membatasi pembahasan dalam penelitian ini. Berikut merupakan batasan masalah pada penelitian ini:

- a. Populasi penelitian adalah pengguna website canva dalam lingkup mahasiswa Universitas Sriwijaya
- b. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah penyebaran kuesioner secara online
- c. Kriteria responden yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Sriwijaya yang pernah menggunakan Canva

- 1) Terkuat : *Interaction Quality* (H3) terhadap *User Satifiscation* (Y) dengan nilai t sebesar 6,989 dan nilai Sig. 0,000.
- 2) Terlemah : *Information Quality* (H2) terhadap *User Satifiscation* (Y) dengan nilai t sebesar 1,024 dan Sig, 0,307.

5.2 Saran

Berikut yang dapat jadi saran peneliti berdasarkan dari hasil penelitian ini :

- a. Agar dapat menjadi perbandingan dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang melakukan pengukuran kualitas website
- b. Untuk penelitian selanjutnya, agar dapat dikembangkan lebih jauh dan kompleks lagi variabel apa yang dapat ditambahkan untuk penelitian ini. Serta, meninjau kembali setiap indikator pernyataan yang menjadi dasar penentuan variabel.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode perbandingan atau mengadaptasi penelitian ini dengan objek yang lain agar adanya komparasi dan referensi di penelitian mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanatullah, R., & Sutabri, T. (2023). Analisis Kualitas Website Qualitva Dalam Proses Perekrutan Karyawan di LKP Palcomtech Sudirman Menggunakan Metode Webqual. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 213–218.
- Andiati, A., & Oktaviana, S. R. (2023). Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Istyle.id Dengan Metode Webqual 4.0 (Vol. 16, Issue 2).
- Arif Setyawan, A., Setiawan, A., Studi Manajemen Informasi Kesehatan, P., & Studi Sistem Informasi, P. (2023). Analisa Kualitas Website E-Commerce Shopee terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Informatika Dan Komputer (INFOKOM)*. <http://journal.piksi.ac.id/index.php/INFOKOM>
- Asari, A., Zulkarnaini, Hartatik, Anam, C. A., Suparto, Litamahuputty, V., & Dewadi, F. (2023). *Pengantar Statistika*. Penerbitmafy.
- Christine, N., Purnama, B., & Mulyono, H. (2024). Analisis Kualitas Website Editornews.Id dengan Metode Webqual 4.0. *Media Online*, 4(3).
- Devitasari, D., Wati, T., & Sarika, S. (2021). Analisis Kualitas Website Tokome Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 6(1), 57.
- Febtriko, A., & Puspitasari, I. (2018). Mengukur Kreatifitas dan Kualitas Pemograman pada Siswa SMK Kota Pekanbaru Jurusan Teknik Komputer Jaringan dengan Simulasi Robot. *Rabit: Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 3(1), 1–9
- Kevin Abdillah, M., & Reza Perdanakusuma, A. (2024). Analisis Kualitas Website XYZ.com menggunakan Model ISO/IEC 25010 Product Quality (Vol. 8, Issue 1).
- Kurnia Ramadhani, P. (2024). Analisis Kualitas Layanan Website SILADU Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Komputer Antartika*, 2, 16–25.
- Malikhah, I., Nst Pratama, A., & Kaban, P. G. (2023). Analisis Kompetensi Sdm Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Produktivitas Kerja Pelaku Usaha Di Desa Pematang Serai Kabupaten Langkat. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 6(1).
- Maria, F., & Sutabri, T. (2023). Pengukuran Kualitas Website E-Learning Di SMA Muhammadiyah 1 Palembang dengan Metode Webqual. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 121–127.

- Monalisa, S., & Rizky, K. (2021). Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan Metode Webqual 4.0 dan Impotance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 27–35.
- Musannadah, S., & Jannah, S. N. (2022). The Application of Canva as Interactive Media in 21st Century Learning.
- Nazia, S., Fuad, M., & Safrizal. (2023). Peranan Statistical Quality Control (SQC) dalam Pengendalian Kualitas: Studi Literatur (Vol. 4, Issue 3).
- Nurullia, H., Rachman, R. T., Ramadhan, S. S., & Yusuf, R. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Canva Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Garut Dengan Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(1), 352–362.
- Pakaya, N., & Ladiku, R. (2024). Mengukur Penerimaan Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Model UTAUT 2. *Jambura Journal of Informatics*, 6(1), 64–74.
- Rahayu, W. I., & Shafina, M. R. (2022). Program Studi D4 Teknik Informatika 123 Politeknik Pos Indonesia 123. In *Jurnal Teknik Informatika* (Vol. 14, Issue 3).
- Ratih, K., Dewi, K., Nyoman, N., Harini, P., Adi, P., & Yoga, A. (2023). Pemanfaatan Canva Sebagai Media Promosi Kreatif dan Inovatif Pada Era Digital Using Canva as a Creative and Inovative Promotion Media in the Digital Era.
- Rian Rohmadan, A., & Setia Budi, E. (2023). Analisis Perbandingan Website E-Commerce menggunakan Metode Webqual 4.0. *Media Online*, 4(1), 58.
- Rohman, M. M., Bani, M. D., & Bani, G. A. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori dan Praktik. Get Press Indonesia.
- Samudra, B. (2024). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Website Universitas melalui Pendekatan Webqual 4.0 (Studi Kasus Website Universitas Sriwijaya).
- Saputri, S. R., Liyani, Y. A., & Astutik, E. P. (2023). Analisis Faktor yang Melatarbelakangi Konsolidasi di PT. Bank Mandiri (Persero) TBK. *Bisnis Dan Keuangan TRANSEKONOMIKA | VOLUME*, 3(3).
- Somani, S., & Mandlekar, R. (2023). A Study on Service Quality Determinants for Online Trading Platforms: An E-S-QUAL Model Approach. *National Research Journal (A Referred Journal)*.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0 Website Quality Analysis of Human Resources Development Agency Using Webqual 4.0 Method. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 12(2), 109–121.

- Syafriani, D., Darmana, A., Andi, F., Dwy, S., & Sari, P. (2023). *Statistik Uji Beda untuk Penelitian Pendidikan (Cara dan Pengolahannya dengan SPSS)*. CV. Eureka Media Aksara.
- Utami, A. R., & Kussudyarsanah. (2024). Analisis Efektifitas Kampanye Pemasaran Storytelling pada Platform Azarine Cosmetic untuk Meningkatkan Brand Image dan Brand Trust sebagai Mediasi terhadap Niat Pembelian Konsumen.
- Wang, J., Xu, Z., Wang, X., & Lu, J. (2022). A Comparative Research on Usability and User Experience of User Interface Design Software. In *IJACSA International Journal of Advanced Computer Science and Applications* (Vol. 13, Issue 8).
- Wulandari, N. F. (2022). Analisa Kualitas Website Lazada dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Sistem Informasi Kaputama (JSIK)*, 6(2).
- Yuliana, D., Baijuri, A., Ayani Suparto, A., Seituni, S., Sheilla Syukria, dan, PGRI Situbondo, S., & Timur, J. (2023). Pemanfaatan Aplikasi Canva sebagai Media Video Pembelajaran Kreatif, Inovatif, dan Kolaboratif. In *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)* (Issue 6).
- Yunis, R. (2024). Pemanfaatan Figma dalam Perancangan User Interface E-Commerce. 4(3), 104–111.