

**PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, PERSEPSI MANFAAT, KUALITAS SISTEM
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CANVA PADA
MAHASISWA GENERASI Z**

(Studi Empiris Pada Mahasiswa STIE Surakarta Pengguna Aplikasi Canva)



Oleh :

Rabii' Ma'arif Nur Ridla

19.14.0015

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2022**

**PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, PERSEPSI MANFAAT, KUALITAS SISTEM
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CANVA PADA
MAHASISWA GENERASI Z**

(Studi Empiris Pada Mahasiswa STIE Surakarta Pengguna Aplikasi Canva)



Oleh :

Rabii' Ma'aarif Nur Ridla

19.14.0015

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rabii' Ma'aarif Nur Ridla
NIM : 19140015
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan,
Persepsi Manfaat, Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan
Pengguna Aplikasi Canva pada Mahasiswa Generasi Z

Disetujui dan disahkan:

Hari : Senin
Tanggal : 12 Desember 2022

Pembimbing,


Drs. Muhammad Jalari, S.E., M.M

NIDN. 0627106401

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Manajemen



Tri Ratna Pamikatsih S.E., M.B.A

NIDN. 0610119201

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rabii' Ma'aarif Nur Ridla
NIM : 19140015
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan,
Persepsi Manfaat, Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan
Pengguna Aplikasi Canva pada Mahasiswa Generasi Z

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Ekonomi.

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 01 Maret 2023

Tim Penguji

Ketua : Drs. Muhammad Jalari, S.E., M. M.
Anggota : Tri Ratna Pamitarsih, S.E., M.B.A.

Tanda Tangan


Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta



Dr. Budi Istiyanto, M.M., M.H

NIDN. 0625127401

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini Saya menyatakan bahwa Skripsi Saya yang berjudul:

PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGUNAAN, PERSEPSI MANFAAT, KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CANVA PADA MAHASISWA GENERASI Z

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Surakarta, 07 Desember 2022

Saya memberi pernyataan


AB4AK/1806088046
Rafiq H. Larif Nur Ridla

MOTTO

“Sukses tidak perlu kaya, tetapi Kaya perlu Kesuksesan”

“Sukses adalah orang yang berhasil mencapai tujuan hidupnya”

“Wahai orang-orang yang beriman! Apabila dikatakan kepadamu, “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan, “Berdirilah kamu,” maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Maha teliti apa yang kamu kerjakan.”

(Q.S. Al-Mujadalah : 11)

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia (HR. Ahmad).”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji Syukur kepada Allah Swt. yang telah memberikan kelancaran dalam penyelesaian Skripsi ini dan Shalawat serta Salam kepada Baginda Rasulullah Muhammad Saw. yang telah menjadi contoh manusia terbaik di muka bumi ini, dari sifat beliaulah yang membuat penulis termotivasi untuk segera menyelesaikan Skripsi ini. Penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari keterlibatan dukungan, doa serta bantuan baik moril maupun materiil berbagai pihak, oleh karenanya penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua dan Keluarga atas kasih sayang, doa dan dukungan, serta motivasinya.
2. Bapak Drs. Muhammad Jalari, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing Skripsi, terimakasih atas kesabaran, waktu, ilmu, pengarahan dan motivasi yang telah diberikan selama penulisan dan penyusunan skripsi ini. Penulis memohon maaf atas segala perbuatan maupun ucapan yang kurang berkenan selama proses bimbingan.
3. Bapak Muhammad Luqman Hakim yang selalu siap untuk ditanya dan menjawab dan Mas Rizal Junaidi terimakasih atas ilmu dan pengarahan nya.
4. Dan Terimakasih kepada teman-teman atas dukungan, doa dan berbagi pengalaman dan ilmunya.

KATA PENGANTAR

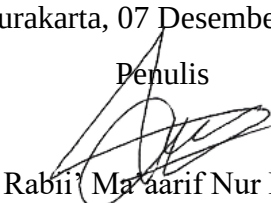
Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT berkat karunia dan petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi sebagian syarat Program Studi Strata 1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta dengan judul : “Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva pada Mahasiswa Generasi Z” dengan baik dan lancar. Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bimbingan, arahan, dukungan, motivasi serta bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Budi Istiyanto, M.M., M.H. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
2. Ibu Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Bapak Drs. Muhammad Jalari, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing Skripsi
4. Teman-teman yang memberikan dukungan kepada penulis dan bertukar cerita dan berbagi pengalaman dengan penulis
5. Dan semua pihak yang sudah berbaik hati mendukung penulis dalam bentuk apapun sehingga penulisan dan penyusunan Skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis telah berupaya menyusun Skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Semoga segala sesuatu yang dijelaskan dalam Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca semuanya.

Surakarta, 07 Desember 2022

Penulis


Rabii Maarif Nur Ridla

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Teori Yang Relevan.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	13
C. Kerangka Pikir	19
D. Hipotesis	20
BAB III	24
METODE PENELITIAN	24
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	24
B. Tempat dan Waktu.....	25
C. Sumber data penelitian	25
D. Populasi dan Sampel.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Variabel Penelitian	28
G. Definisi Operasional	30
H. Teknik Analisis Data	31
BAB IV	36
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
A. Deskripsi Objek Penelitian	36

B. Identitas Responden.....	37
C. Analisis Data	39
D. Pembahasan	50
BAB V	56
PENUTUP	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	20
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian terdahulu	13
Tabel 2. Skala Pengukuran	28
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 4. Data Distribusi Sampel Penelitian.....	36
Tabel 5. Kelompok Usia.....	37
Tabel 6. Kelompok Jenis Kelamin	38
Tabel 7. Kelompok Program Studi	38
Tabel 8. Kelompok Semester.....	39
Tabel 9. Statistik Deskriptif.....	40
Tabel 10. Hasil Uji Validitas X1	41
Tabel 11. Hasil Uji Validitas X2	41
Tabel 12. Hasil Uji Validitas X3	42
Tabel 13. Hasil Uji Validitas X4	42
Tabel 14. Hasil Uji Validitas Y	42
Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 16. Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 17. Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel 18. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45
Tabel 19. Hasil Analisis Regresi Berganda	46
Tabel 20. Hasil Uji Statistik t	48
Tabel 21. Hasil Uji R ²	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	2
Gambar 2. Kerangka Pikir	19
Gambar 3. Scatterplot	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 2. Skor Nilai	63
Lampiran 3. Hasil perhitungan SPSS25	77

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi sikap Mahasiswa Generasi Z Pengguna Aplikasi Canva. Pengguna Internet selalu mengalami peningkatan dan yang mendominasi peningkatan tersebut ialah Generasi Z. Perkembangan teknologi *software* dalam bidang desain dapat digunakan untuk mengolah gambar dengan kualitas yang baik dan mempunyai nilai seni yang tinggi, ada beberapa desain yang biasanya digunakan untuk mengolah visual dalam desain misalnya, Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, dan Corel Draw. Beberapa Mahasiswa Generasi Z diketahui menggunakan Canva untuk keperluan mendesain presentasi, tugas, dan *feed* sosial media. Canva adalah *platform* desain gratis untuk membuat desain dengan hasil profesional menggunakan *template* desain. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Data Kuantitatif dan Jenis Penelitian yang digunakan ialah *Explanatory Research*. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Pengguna Aplikasi Canva. Teknik Pengambilan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Purposive Sampling* dan ditentukan jumlah Sampel sebanyak 97 Mahasiswa. Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini menggunakan Kuesioner (*Google Form*). Teknik Analisis Data yang digunakan ialah Uji Instrumen Data, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, dan Uji Hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kelengkapan Fitur dan Persepsi Manfaat berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, sedangkan Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Sistem tidak berpengaruh. Dari 4 hipotesis yang diajukan, dua diantaranya ditolak yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna. Temuan dalam penelitian ini bahwa Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Pengguna Aplikasi Canva merasa puas dalam menggunakan Aplikasi Canva dan akan merekomendasikan ke Mahasiswa lain yang belum menggunakan Aplikasi Canva.

Kata Kunci: Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Kualitas Sistem, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Canva.

ABSTRACT

This study aims to find out the factors that influence the attitude of Generation Z Students in Application Users Canva. Internet users are always increasing and the one that dominates this increase is Generation Z. The development of software in the field of design can be used to process images with good quality and high artistic value. There are several designs that are usually used to process visuals in design, for example, Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, and Corel Draw. Several Generation Z students are known to use Canva for the purposes of designing presentations, assignments, and social media feeds. Canva is platform for creating professional-looking designs using templates. The approach used in this study is the Quantitative Data approach and the type of research used is Explanatory Research. Population in this research is a student at the Surakarta High School of Economics Canva application. Sampling technique used in this research is purposive sampling and determined the number of samples of 97 students. Data Collection Techniques in this study using a Questionnaire (Google Form). The data analysis technique used is Data Instrument Test, Classical Assumption Test, Multiple Regression Analysis, and Hypothesis Test. The results of this study indicate that the Completeness of Features and Perceived Benefits have a significant effect on User Satisfaction, while Perceived Ease of Use and System Quality have no effect. Of the 4 hypotheses proposed, two of them were rejected, namely Perceived Ease of Use and System Quality on User Satisfaction. The findings in this study are that Students at the Surakarta College of Economics who use the Canva application feel satisfied using the Canva application and will recommend it to other students who have not used the Canva application.

Keywords: Completeness of Features, Perceived Ease of Use, Perceived Benefits, System Quality, User Satisfaction, Canva Application.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Generasi Z merupakan generasi yang lahir setelah Generasi Milenial (Y). Banyak yang masih menganggap Generasi Z ini sama dengan Generasi Milenial, padahal berbeda. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia (2021) berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2020 menyebutkan bahwa Generasi Z adalah penduduk yang lahir tahun 1997-2012 dengan perkiraan usia saat ini 9-24 tahun. Generasi Z merupakan generasi yang lahir dan hidup di zaman teknologi dan sudah bersentuhan dengan teknologi sejak dini. Generasi tersebut sudah beranjak dewasa, mencari dan memiliki pekerjaan, melihat peralihan rezim orde baru ke rezim reformasi, dan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi bidang-bidang dalam kehidupan sehari-hari seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, agama dan lainnya.

Pengguna internet semakin hari semakin meningkat dan yang mendominasi peningkatan tersebut ialah Generasi Z. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2022) Pengguna internet di Indonesia pada februari 2022 meningkat mencapai 210,03 juta pengguna dengan tingkat penetrasi internet Indonesia mencapai 77,02% dari total populasi pada awal tahun 2022. Dilihat dari usianya, tingkat penetrasi paling tinggi di kelompok usia 13-18 tahun, yakni 99,16%. Jadi, tingkat kenaikan pengguna internet di Indonesia tertinggi pada tahun 2022 ialah Generasi Z (7-26 thn). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Jilid V (2022) Internet adalah jaringan komunikasi elektronik yang menghubungkan

jaringan komputer dan fasilitas komputer yang terorganisasi diseluruh dunia melalui telepon atau satelit. Dari pengertian tersebut tidak heran bahwa Generasi Z cepat sekali mengetahui informasi tanpa bersusah payah. Bahkan informasi-informasi yang ada di internet saat ini mudah dicari hanya dengan satu *platform* yaitu google. Berkembangnya teknologi saat ini, internet dapat diakses di manapun, kapanpun dan bisa diakses melalui hanya dengan satu media saja. Dengan meningkatnya pengguna internet tersebut dan didominasi oleh Generasi Z merupakan bukti bahwa generasi tersebut ialah generasi yang cepat menguasai dan mahir dalam perkembangan teknologi.



Gambar 1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia
Sumber: APJII

Gambar 1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia menunjukkan jumlah pengguna internet di Indonesia dari tahun 1998-2022. Tahun 1998 sebanyak 0,5 juta penduduk, tahun 1999 sebanyak 1 juta penduduk, tahun 2000 sebanyak 1,9 juta penduduk, tahun 2001 sebanyak 4,2 juta penduduk, tahun 2002 sebanyak 4,5 juta

penduduk, tahun 2003 sebanyak 8 juta penduduk, tahun 2004 sebanyak 11,2 juta penduduk, tahun 2005 sebanyak 16 juta penduduk, tahun 2006 sebanyak 20 juta penduduk, tahun 2007 sebanyak 20 juta penduduk, tahun 2008 sebanyak 25 juta penduduk, tahun 2009 sebanyak 25 juta penduduk, tahun 2009 sebanyak 30 juta penduduk, tahun 2010 sebanyak 42 juta penduduk, tahun 2011 sebanyak 55 juta penduduk, tahun 2012 sebanyak 63 juta penduduk, tahun 2013 sebanyak 82 juta penduduk, tahun 2014 sebanyak 88,1 juta penduduk, tahun 2015 sebanyak 110,2 juta penduduk, tahun 2016 sebanyak 132,7 juta penduduk, tahun 2017 sebanyak 143,26 juta penduduk, tahun 2018 sebanyak 171,17 juta penduduk, tahun 2021 sebanyak 196,7 juta penduduk, dan tahun 2022 sebanyak 210,3 juta penduduk. Berdasarkan Gambar 1. Jumlah Pengguna Internet dapat disimpulkan bahwa tahun 2022 jumlah pengguna internet di Indonesia tertinggi dengan jumlah penduduk yaitu 210,3 Juta. Sedangkan pada tahun 1998 jumlah pengguna internet di Indonesia terendah dengan jumlah penduduk 0,5 Juta saja. Data tersebut menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia selalu meningkat di setiap tahunnya kecuali pada tahun 2006-2007 mengalami stagnan yang artinya tidak mengalami peningkatan maupun penurunan dengan jumlah penduduk yaitu 20 Juta.

Aplikasi adalah perangkat lunak yang dikembangkan dengan berbagai fitur untuk dapat digunakan oleh pengguna. Menurut Yuhefizar (2012:3) Aplikasi merupakan program yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam menjalankan pekerjaan tertentu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Jilid V (2022) Aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk

mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi juga didefinisikan sebagai penggunaan atau penerapan konsep yang sedang dibahas, atau program komputer yang ditulis untuk membantu manusia dalam melakukan tugas tertentu. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah program yang dikembangkan untuk melakukan tugas tertentu yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Perkembangan teknologi *software* dalam bidang desain dengan banyak bermunculan nya *software* yang mendukung kebutuhan desain, dirancang untuk digunakan untuk mengolah gambar berkualitas tinggi dan bernilai seni tinggi. Ada beberapa *software* desain yang biasanya digunakan untuk mengolah visual dalam desain misalnya, Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, Corel Draw, dan masih banyak yang lain. Menurut Canva (2022), Aplikasi Canva adalah alat bantu desain dan publikasi online dengan misi memberdayakan semua orang di seluruh dunia agar dapat membuat desain apapun dan mempublikasinya di mana pun. Aplikasi ini berbasis *mobile apps* dan *website*. Aplikasi tersebut sudah diluncurkan sejak tahun 2013 dan masuk ke Indonesia pada tahun 2017. Aplikasi Canva saat ini pengguna aktif bulannya mencapai 60 juta pengguna di 190 Negara dan 7 Milyar lebih desain yang sudah dibuat oleh para pengguna. Menurut Dinita (2020) sebagaimana dikutip oleh Rahmasari dan Yogananti (2021), Canva merupakan salah satu *best platform* yang digunakan untuk mendesain. Menurut Demarest (2020) sebagaimana dikutip Rahmasari dan Yogananti (2021), Canva adalah *platform* desain gratis yang dapat dengan mudah membantu penggunanya untuk membuat desain dengan hasil yang profesional menggunakan *template* desain. Canva memberikan pilihan *template* yang

melimpah namun juga memberikan kesempatan pada pengguna untuk mendesain sendiri dengan menggunakan gambar atau desain yang telah dibuat ke dalam Canva. Canva mempunyai berbagai fitur yang memudahkan pengguna dalam mendesain, misalnya poster, kartu ucapan, brosur, infografis hingga presentasi. Canva memiliki fitur-fitur teks dan animasi. Salah satu kelebihan dari Canva adalah kemudahan membuat desain dengan *drag* dan *group template* gambar maupun animasi yang telah tersedia tanpa harus mendesain ulang dari awal dan Canva mempunyai fitur *auto save* agar pada saat *gadget* yang digunakan mati karena kehabisan daya, proyek yang sedang dikerjakan sudah otomatis disimpan kemudian bisa diakses di lain *gadget*, sehingga dengan kemudahan ini dapat menarik orang untuk menggunakannya termasuk Mahasiswa Generasi Z. Menurut pengamatan peneliti, beberapa Mahasiswa Generasi Z diketahui menggunakan Canva untuk keperluan mendesain presentasi, tugas dan *feed* sosial media, sebagian besar dari Mahasiswa Generasi Z merasakan kemudahan dalam membuat desain dengan waktu yang singkat.

Berdasarkan Kajian *Usability* yang dilakukan oleh Rahmasari dan Yogananti (2021) Terhadap Aplikasi Canva menunjukkan hasil bahwa untuk meningkatkan *Usability*, kemudahan aksesibilitas serta kepuasan pengguna ketika menemukan *error* dan memperbaiki *error* harus diperbaiki. Selain itu, Aplikasi Canva perlu memperbaiki alur dan akurasi waktu saat penggunaan Aplikasi. Poin *Usability* yang perlu dipertahankan adalah kemudahan saat mengenali simbol-simbol, dan sistem serta efisiensi navigasi. Namun, saat ini Aplikasi Canva mengeluarkan beberapa fitur terbaru yaitu edit video, efek suara, perekam layar, video online, dan edit gambar.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini mencoba untuk mengetahui tentang Aplikasi Canva terhadap Kepuasan Pengguna dalam rangka mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi sikap Mahasiswa Generasi Z dalam menggunakan Aplikasi Canva. Oleh karena itu, penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Pada Mahasiswa Generasi Z (Studi Empiris Pada Mahasiswa STIE Surakarta Pengguna Aplikasi Canva)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan suatu masalahnya yaitu :

1. Apakah Kelengkapan Fitur Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva?
2. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva?
3. Apakah Persepsi Manfaat Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva?
4. Apakah Kualitas Sistem Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Menjelaskan dan Menganalisis Pengaruh Kelengkapan Fitur Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva.
2. Menjelaskan dan Menganalisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva.
3. Menjelaskan dan Menganalisis Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva.
4. Menjelaskan dan Menganalisis Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap berbagai pihak yang terkait. Manfaat yang diharapkan adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai perkembangan Aplikasi Canva dan diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan. Serta hasil penelitian diharapkan dapat menambah kontribusi ilmu dalam proses perkembangan aplikasi desain yaitu Aplikasi Canva.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa, penelitian ini diharapkan memberikan gambaran secara jelas Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva pada Mahasiswa Generasi Z sehingga Mahasiswa mampu menilai aplikasi tersebut dan aplikasi yang lainnya.

- b. Bagi Peneliti, menambah pengalaman dalam melakukan penelitian dan penelitian ini diharapkan mampu menjadi skripsi yang berkualitas sehingga mampu meluluskan peneliti dengan nilai yang memuaskan.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan bisa dikembangkan menjadi lebih sempurna.
- d. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi tentang Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Pada Mahasiswa Generasi Z.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Yang Relevan

1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna adalah perasaan senang atau puas seseorang ketika menggunakan atau pernah menggunakan produk atau jasa yang telah dimiliki. Menurut Alawi *et.al.* (2021) Kepuasan Pengguna didasarkan pada persepsi sejauh mana dampak Pengguna Sistem Informasi. Kepuasan Pengguna terhadap informasi yang mereka dapatkan dapat dilihat dari kemudahan pemahaman pengguna dalam membaca informasi yang dihasilkan dan format yang sesuai digunakan. Kotler *et.al.* (2014:150), Kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Ketercapaian Kepuasan Pengguna dapat dikatakan berhasil apabila tanggapan pengguna terhadap kualitas Aplikasi Canva sama atau lebih dari yang diharapkannya terhadap kualitas tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa Kepuasan adalah perasaan senang atau pun mendapatkan apa yang diinginkan seseorang terhadap suatu hal. Berarti Kepuasan Pengguna Aplikasi ialah adanya perasaan puas menggunakan aplikasi setelah mengerjakan apa yang diinginkan pengguna dan menghasilkan produk yang berkualitas. Di dalam Skripsi Aziati (2020) Indikator Kepuasan Pengguna yaitu

kinerja aplikasi, kepuasan secara keseluruhan, dan mengajak orang lain untuk menggunakan aplikasi.

2. Kelengkapan Fitur

Kelengkapan Fitur adalah lengkapnya alat yang ada di dalam Program aplikasi untuk membantu menyelesaikan suatu pekerjaan. Menurut Kotler *et.al.* (2012:230) Fitur adalah alat kompetitif yang membedakan produk perusahaan dari para pesaingnya. Perusahaan dapat membuat model tingkat yang lebih tinggi dengan menambahkan lebih banyak fungsi. Menjadi pabrikan pertama yang memperkenalkan fitur baru yang berharga adalah salah satu cara paling efektif untuk memenangkan persaingan. Menurut Lou (2021) Kelengkapan Fitur diusulkan untuk memeriksa apakah kumpulan fitur menyediakan informasi yang cukup untuk menyelesaikan tugas.

Dapat disimpulkan bahwa salah satu cara pengguna menilai suatu produk adalah melalui fitur yang ditawarkan oleh aplikasi. Jika fitur menjadi pembeda produk suatu perusahaan, berarti Kelengkapan Fitur ialah alat yang dapat memenuhi kelengkapan yang dibutuhkan di dalam aplikasi. Jika tidak terpenuhi, berarti fitur yang ada di dalam aplikasi belum lengkap. Di dalam skripsi Khusniyah (2020) Indikator Kelengkapan Fitur yaitu kemudahan akses informasi tentang produk/jasa, keberagaman fitur, dan inovasi produk.

3. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi Kemudahan Penggunaan ialah seberapa jauh seseorang memahami kemudahan dari produk/jasa yang digunakan. Jogiyanto (2012:129)

Kemudahan Penggunaan didefinisikan sebagai tingkat di mana orang merasa menggunakan jaringan komputer mudah dipahami, sejauh mana teknologi komputer ditemukan relatif mudah dipahami dan digunakan. Akbar dan Nurmahdi (2019), Berpendapat bahwa semakin mudahnya penggunaan suatu teknologi atau dalam hal ini aplikasi akan semakin memuaskan penggunanya. Faktor yang menentukan kemudahan atau kelancaran pengguna adalah ada tidaknya *bug*, apakah bahasa dalam aplikasi mudah dipahami, dan fitur yang tidak terlalu rumit.

Dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan adalah suatu kepercayaan yang dirasakan seseorang bahwa suatu sistem yang digunakannya dapat digunakan dengan mudah. Pengguna merasa yakin bahwa aplikasi yang mudah ialah aplikasi yang dapat digunakan dengan tidak adanya masalah atau kendala dalam pengerjaan suatu proyek. Menurut Davis (1989) dalam jurnal Natalia dan Br Ginting (2018) Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan yaitu mudah dipelajari, pengendalian, jelas dan dapat dimengerti, fleksibel, mudah untuk jadi terampil, kemudahan untuk digunakan, dan ketepatan waktu.

4. Persepsi Manfaat

Persepsi Manfaat adalah seseorang paham akan manfaat yang dirasakan pada saat menggunakan atau setelah menggunakan suatu produk/jasa. Menurut Kotler *et.al* (2012:179) Persepsi adalah proses dimana kita memilih, mengatur dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Menurut Akbar dan Nurmahdi (2019) Persepsi Manfaat adalah

kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi komunikasi tertentu untuk menjalankan pekerjaannya.

Dapat disimpulkan bahwa Persepsi Manfaat adalah kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi tertentu untuk menjalankan pekerjaannya dan meningkatkan prestasi kerja. Jika pengguna merasakan manfaat dari aplikasi yang digunakan, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika pengguna tidak merasakan adanya manfaat dari aplikasi yang digunakan, maka tidak akan menggunakannya. Menurut Cin dan Todd (1995) dalam Jurnal Natalia dan Br Ginting (2018) Indikator Persepsi Manfaat yaitu pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktifitas, dan mempertinggi efektifitas.

5. Kualitas Sistem

Kualitas Sistem merupakan tingkatan baik atau buruknya suatu sistem di dalam sebuah aplikasi. Menurut Pratama (2014:7) Menjelaskan bahwa sistem merupakan sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan berhubungan satu sama yang lain untuk melakukan tugas secara bersama-sama. Chang *et.al* (2012) Menyatakan bahwa definisi Kualitas Sistem adalah sebagai pengukuran sistem informasi, karena menyangkut kesalahan pemrograman dalam suatu sistem, konsistensi antarmuka pengguna, kemudahan penggunaan antarmuka pengguna, kualitas dokumentasi, serta kualitas dan pemeliharaan kode perangkat lunak. demikian pula, kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem yang dirasakan oleh pengguna memungkinkan untuk mendapatkan dukungan dan dorongan, sehingga memotivasi pengguna untuk mencurahkan lebih banyak usaha dalam bekerja.

Dapat dipahami bahwa Kualitas Sistem adalah kunci dari keberhasilan sistem informasi dalam menyediakan informasi. Pengguna merasa sistem yang ada pada aplikasi berjalan dengan baik dan lancar pada saat mencari informasi yang dibutuhkan. Jika terdapat kendala dalam mencari informasi, Pengguna akan merasa Kualitas Sistem aplikasi yang digunakan buruk. Di dalam skripsi Aziati (2020) Indikator Kualitas Sistem yaitu waktu respon, keandalan, keamanan, dan kemudahan digunakan.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Penulis dan Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y	Alat Analisis	Hasil
1	Erisa Adyati Rahmasari; Auria F. Yogananti tahun 2021	Kajian <i>Usability</i> Aplikasi Canva (Studi Kasus Pengguna Mahasiswa Desain)	<i>Usability</i> (X)	Kepuasan Pengguna (Y)	Metode yang digunakan ialah Kualitatif & Kuantitatif. Analisa aplikasi menggunakan poin <i>Usability</i> yakni berkaitan dengan <i>learnability</i> , <i>efficiency</i> , <i>memorability</i> , <i>error</i> dan <i>satisfaction</i> untuk mengetahui pengalaman pengguna dan dipadukan dengan metode <i>Important Performance Analysis</i> (IPA).	Dari analisa yang dilakukan pada aplikasi Canva diketahui bahwa untuk meningkatkan <i>usability</i> , kemudahan aksesibilitas serta kepuasan pengguna ketika menemukan <i>error</i> dan memperbaiki <i>error</i> harus diperbaiki. Selain itu, aplikasi Canva perlu memperbaiki alur dan akurasi waktu saat

						penggunaan aplikasi.
2	Bernadeta Asri Rejeki Tulodo dan Achmad Solichin (2019)	Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan	Kualitas Sistem (X1) Kualitas Informasi (X2) <i>Perceived Usefulness</i> (X3)	Kepuasan Pengguna (Y)	Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk. Responden dipilih menggunakan metode <i>Convenience Sampling</i> . Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode SEM yang dioperasikan melalui software SmartPLS.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi dan <i>perceived usefulness</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu.
3	Ida Bagus Gede Mawang Mangun Buana dan Ni Gusti Putu Wirawati (2018)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan <i>Perceived Usefulness</i> Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	Kualitas Sistem Informasi (X1) Kualitas Informasi (X2) <i>Perceived Usefulness</i> (X3)	Kepuasan Pengguna (Y)	Dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda dengan data ordinal yang telah ditransformasi.	Hasil penelitian adalah Kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi dan <i>perceived usefulness</i> berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
4	Jenny Natalia dan Dahlia Br	Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi	Kelengkapan Fitur (X1)	Kepuasan Pengguna (Y)	Teknik sampling yang digunakan teknik <i>non-probability</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya

	Ginting (2018)	Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Penggunaan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Viu	Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) Kualitas Informasi (X3) Kualitas Sistem (X4) Persepsi Manfaat (X5)		<i>sampling</i> dengan metode <i>purposive</i> <i>sampling</i> . Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Analisis yang dilakukan yaitu analisis deskriptif dan menggunakan analisis jalur.	pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, dan manfaat secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Demikian juga kelengkapan fitur, persepsi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, dan persepsi manfaat secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian juga menunjukkan adanya pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, manfaat, dan kepuasan pengguna secara parsial terhadap loyalitas. Demikian juga kelengkapan fitur,
--	-------------------	---	--	--	--	---

						kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, manfaat, dan kepuasan pengguna secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas.
5	Yuisa Nur Widiani dan Abdullah (2018)	Kualitas Pelayanan <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi <i>E-Filing</i> Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi	Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pengguna (Y)	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana.	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan <i>e-Government</i> melalui aplikasi <i>e-Filing</i> KPP Pratama Bandung Cibeunying berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.
6	Niko Faizal Akbar dan Nurmahdi (2019)	Analisis Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi Komunikasi <i>Snapp</i> di SDN Ignatius Slamet Riyadi, Karawang	Persepsi Manfaat (X1) Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) Kualitas Pelayanan (X3)	Kepuasan Pengguna (Y)	Sampel dipilih dengan cara non-probability sampling. Teknik yang digunakan adalah Quota Sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua teknik, yaitu teknik langsung dengan mewawancarai orang tua pengguna	Analisis data dengan regresi linier berganda menunjukkan bahwa: persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

					aplikasi Snaapp saat Snaapp membuka <i>booth help desk</i> dan membagikan kuesioner kepada pengguna (orang tua atau wali siswa), yaitu sebagai responden.	kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan. Terhadap kepuasan pengguna, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan.
7	Rafelito Octa Putra Utama (2020)	Pengaruh Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, dan Biaya Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi <i>Online Trading</i> pada PT FAC Sekuritas Indonesia	Kelengkapan Fitur (X1) Kemudahan Penggunaan (X2) Biaya Transaksi (X3)	Kepuasan Nasabah (Y)	Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive random sampling</i> dengan sampel sebanyak 102 responden. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.	Berdasarkan analisis data yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: kelengkapan fitur berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, biaya transaksi berpengaruh negatif terhadap

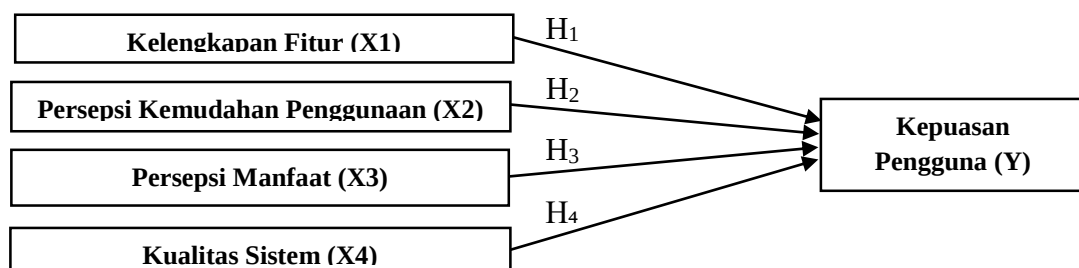
						kepuasan nasabah.
8	Yusrina Aziati (2020)	Analisis Pengaruh <i>user experience</i> Terhadap Kepuasan Pengguna <i>mobile application E-Commerce Shopee</i> menggunakan model DeLone & McLean	<i>User experience</i> (X1)	Kepuasan Pengguna (Y)	Metode Penelitian ini menggunakan model DeLone & McLean yang dimodifikasi dengan menambahkan variabel <i>perceived utilitarian</i> dan <i>perceived hedonic</i> sebagai dimensi utama yang mewakili IT user experience. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i> . Sementara analisis data menggunakan pendekatan PLS-SEM dengan bantuan tools SmartPLS 3.2.8.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa <i>information quality, system quality, perceived hedonic</i> , dan <i>use</i> memiliki pengaruh terhadap <i>user satisfaction</i> , sedangkan <i>service quality</i> dan <i>perceived utilitarian</i> tidak. Dari 15 hipotesis yang diajukan, tiga diantaranya ditolak yaitu <i>service quality</i> terhadap <i>use</i> dan <i>user satisfaction</i> kemudian <i>perceived utilitarian</i> terhadap <i>user satisfaction</i> .

Berdasarkan Penelitian-penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pengguna aplikasi dapat memakai bentuk variabel independen yaitu *Usability*, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Manfaat, Kualitas Sistem Informasi, Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, dan *User Experience*. Seperti halnya variabel independen yang akan dipakai dalam penelitian ini. dalam penelitian ini, variabel independen yang akan diteliti dibatasi hanya pada 4 variabel saja, yaitu Kelengkapan

Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva. Alasan pemilihan 4 variabel tersebut karena variabel-variabel tersebut penting dan perlu untuk mengetahui tentang sejauh mana perkembangan Aplikasi Canva.

C. Kerangka Pikir

Kerangka Pikir adalah sebuah Gambar Kerangka yang memuat konsep atau rumusan sebagai dasar dalam pembuatan Hipotesis. Menurut Sugiyono (2019:96) Kerangka Pikir adalah sintesa tentang hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Dapat disimpulkan bahwa Kerangka Pikir adalah bentuk pernyataan yang ada dalam rumusan masalah yang disajikan untuk mengacu pada tujuan penelitian tersebut dijalankan. Melihat rumusan masalah dan kajian pustaka yang telah di uraikan di atas mengenai variabel Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Kualitas Sistem. Untuk memudahkan peneliti untuk mencari data penelitian, melakukan analisa, serta memaparkan hasil kajian analisa pada penelitian ini agar lebih mudah di pahami pembaca, maka disajikan alur pikir penelitian dalam bentuk bagan yang akan menjadi kerangka berfikir selama proses pengkajian penelitian sebagai berikut :



Gambar 2. Kerangka Pikir

Variabel yang diuji dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Dependen (Y) merupakan variabel yang dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen (X). Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva.
2. Variabel Independen (X) merupakan variabel-variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependen (Y). Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah :
 - a. X_1 : Kelengkapan Fitur
 - b. X_2 : Persepsi Kemudahan Penggunaan
 - c. X_3 : Persepsi Manfaat
 - d. X_4 : Kualitas Sistem

D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu prediksi yang menjawab rumusan dari variabel-variabel yang telah dibuat di dalam kerangka pikir. Menurut Sugiyono (2019:99) Hipotesis adalah Jawaban sementara atas rumusan pertanyaan penelitian ditulis dalam bentuk teks pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori yang relevan dan belum didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang telah disajikan melalui gambar kerangka pikir. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Kelengkapan Fitur adalah alat yang dapat memenuhi kelengkapan yang dibutuhkan di dalam aplikasi. Jika tidak terpenuhi, berarti fitur yang ada di dalam

aplikasi belum lengkap. Semakin lengkapnya fitur di dalam aplikasi semakin puasnya pengguna menggunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh Kelengkapan Fitur terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan penelitian Natalia dan Br Ginting (2018) Kelengkapan Fitur berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan berdasarkan penelitian Utama (2020) Kelengkapan Fitur berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis pertama yang saya ajukan adalah:

H₁: Diduga Kelengkapan Fitur Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna

Persepsi Kemudahan Penggunaan adalah suatu kepercayaan yang dirasakan seseorang bahwa suatu sistem yang digunakannya dapat digunakan dengan mudah. Pengguna merasa yakin bahwa aplikasi yang digunakannya mudah (tidak adanya masalah atau kendala). Jika pengguna merasa adanya masalah atau kendala, berarti bahwa pengguna merasa tidak puas dengan aplikasi yang digunakannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan penelitian Natalia dan Br Ginting (2018) Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian Akbar dan Nurmahdi (2019) Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian tersebut didukung dengan penelitian Rahmasari dan Yogananti (2021) menunjukkan hasil *Learnability* (Kemudahan) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi canva dan Penelitian Utama (2020) menunjukkan hasil Kemudahan Penggunaan

berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis kedua yang saya ajukan adalah:

H₂: Diduga Persepsi Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna

Persepsi Manfaat adalah kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi tertentu untuk menjalankan pekerjaannya dan meningkatkan prestasi kerja. Jika pengguna merasakan manfaat dari aplikasi yang digunakan, maka dia akan menggunakannya. Semakin sering seseorang menggunakan aplikasi berarti pengguna merasa puas dengan aplikasi yang menggunakannya. Berarti bahwa adanya pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan penelitian Tulodo dan Solichin (2019) Menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* (Persepsi Manfaat) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian Bagus *et.al.* (2018) menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* (Persepsi Manfaat) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian Natalia dan Br Ginting (2018) Menyatakan bahwa Persepsi Manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian Akbar dan Nurmahdi (2019) juga menyatakan bahwa Persepsi Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis ketiga yang saya ajukan ialah:

H₃: Diduga Persepsi Manfaat Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas Sistem adalah kunci dari keberhasilan sistem informasi dalam menyediakan informasi. Pengguna merasa sistem yang ada pada aplikasi berjalan dengan baik dan lancar pada saat mencari informasi yang dibutuhkan. Jika terdapat kendala, pengguna akan merasa Kualitas Sistem aplikasi yang digunakan buruk. Berarti bahwa adanya pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan penelitian Natalia dan Br Ginting (2018) menyatakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didukung oleh penelitian Bagus *et.al.* (2018) menyatakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, dari hasil penelitian Tulodo dan Solichin (2019) menyatakan bahwa Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis keempat yang saya ajukan ialah:

H₄: Diduga Kualitas Sistem Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kelengkapan Fitur Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Pada Mahasiswa Generasi Z, hal ini menunjukkan semakin besarnya Kelengkapan Fitur Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Pada Mahasiswa Generasi Z.
- b. Persepsi Kemudahan Penggunaan Tidak Berpengaruh dan Tidak Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Mahasiswa Generasi Z. Semakin mudahnya penggunaan Aplikasi semakin banyaknya pengguna merasa puas sehingga diharapkan Persepsi Kemudahan Penggunaan Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Pada Mahasiswa Generasi Z. Namun yang terjadi Persepsi Kemudahan Penggunaan Tidak Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Pada Mahasiswa Generasi Z.
- c. Persepsi Manfaat Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Pada Mahasiswa Generasi Z, hal ini menunjukkan semakin besarnya Persepsi Manfaat Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Pada Mahasiswa Generasi Z.
- d. Kualitas Sistem Tidak Berpengaruh dan Tidak Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Mahasiswa Generasi Z. semakin baik Kualitas Sistem semakin

banyak pengguna merasa puas sehingga diharapkan Kualitas Sistem Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Pada Mahasiswa Generasi Z. Namun yang terjadi Kualitas Sistem Tidak Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Pada Mahasiswa Generasi Z.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka terdapat beberapa saran yang peneliti ajukan. Saran tersebut ialah sebagai berikut:

- a. Semakin banyaknya orang meyakini bahwa Aplikasi Canva fleksibel, cepat dan lancar dalam penggunaannya, semakin banyak menarik perhatian orang untuk menggunakan Aplikasi Canva, diharapkan pihak Aplikasi Canva memberikan Kualitas Sistem yang lebih baik lagi agar dapat membuat orang tertarik menggunakan Aplikasi Canva. Aplikasi Canva untuk Mahasiswa sangat bermanfaat sehingga diharapkan pihak Aplikasi Canva dapat menargetkan atau terfokus pada Pengguna Mahasiswa Generasi Z.
- b. Peneliti selanjutnya disarankan untuk tidak terpaku pada keempat variabel dan diharapkan menambah variabel lain dalam penelitian selanjutnya untuk memperkuat dan memperlemah variabel dependen. Penelitian ini juga bisa digunakan sebagai sumber referensi oleh penelitian lainnya.
- c. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Pada Mahasiswa Generasi Z.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, N. F., & Nurmahdi, A. (2019). Analysis of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Service Quality on User Satisfaction in Using Snaapp Communication Application in Ignatius Slamet Riyadi Karawang Elementary School. *Saudi Journal of Business and Management Studies*. doi:10.36348/sjbuns.2019.v04i11.005.
- Alawi, Z., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2021). Analysis of the Effect of Internal Control Systems, System Quality, and User Satisfaction in User Performance of E-Planning Applications Case Study in Kediri Regency, Indonesia. *International Journal of Innovative Science and Research Technology Volume 6, Issue 2, February/2021*.
- Asri Rejeki Tulodo, Bernadeta., & Achmad Solichin. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol.10, No.1, 2019. <http://doi.org/10.21009/JRMSI>
- Aziati, Y. (2020). Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean. *Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 16 Januari 2020*.
- BPS, Humas. (2021). “Hasil Sensus Penduduk Tahun 2020.” BPS.
- Buana, I. B. G. M. M., & Wirawati, N. G. P. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia Vol.22.1. Januari (2018):683-713*. <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i01.p26>
- Chang, Ching-sheng, Chen, Su-yueh, & Lan, Yi-ting. (2012). Motivating Medical Information System Performance by System Quality , Service Quality , and Job Satisfaction for Evidence-Based Practice. *BMC Medical Informatics and Decision Making 2012*.
<https://dataindonesia.id/digital/detail/apjii-pengguna-internet-indonesia-tembus-210-juta-pada-2022> Diakses Pada 22 September 2022
https://www.canva.com/id_id/about/ Diakses Pada 22 September 2022
<https://www.kbbi.kemendikbud.go.id/entri/aplikasi/> Diakses Pada 22 September 2022
<https://www.kbbi.kemendikbud.go.id/entri/internet/> Diakses Pada 22 September 2022
- I. Ghazali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- I. A. E. Pratama. (2014). *Sistem Informasi dan Implementasinya*. Bandung: Informatika.
- Jogiyanto. (2012). *Sistem Teknologi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Khusniyah, Maya. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Trust, dan Kelengkapan Fitur Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Sebagai Alat Transaksi (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri). *Fakultas Ekonomi*

- dan Bisnis Islam Perbankan Syariah 08 September 2020. <http://repo.uinsatu.ac.id/id/eprint/16403>
- Kotler, Philip, & Gerry Armstrong. (2012). *Principles of Marketing*. 14 th edition. USA: Pearson.
- Kotler, Philip, & Gerry Armstrong. (2014). *Principles Of Marketing*. 15 th edition. New Jersey: Pearson Practice Hall.
- Kotler, Philip, & Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Practice Hall.
- Lemeshow, S., David W. Hosmer., Janelle Klar., & Stephen K. Lwanga. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Lou, Jingjing. (2021). Predictive Control-Based Completeness Analysis and Global Calibration of Robot Vision Features. *Computational Intelligence and Neuroscience Volume 2021, Article ID 72741659, 12 pages*. <https://doi.org/10.1155/2021/7241659>
- Natalia, Jenny., & Dahlia Br Ginting. (2018). Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Penggunaan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Viu. *Media Informatika vol.17 No.3 (2018)*.
- Octa Putra Utama, Rafelito. (2020). Pengaruh Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan dan Biaya Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi Online Trading Pada PT.FAC Sekuritas Indonesia. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta 08 Februari 2020*. <http://v2.eprints.ums.ac.id/archive/etd/80755/10/0>
- Rahmasari, Erisa Aditya, & Auria F. Yogananti. (2021). Kajian Usability Aplikasi Canva (Studi Kasus Pengguna Mahasiswa Desain). *Andharupa: Jurnal Desain Komunikasi Visual & Multimedia*, Vol.07 No.01 Februari 2021. <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/andharupa>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. edited by Sutopo. Bandung: Alfabeta.
- Sutama. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, Dan R&D*. Kartasura: Fairuz Media.
- Widiani, Yunissa Nur, & Abdullah. (2018). Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Volume 11, No 2, Agustus 2018, Hal. 88–96*.
- Yuhefizar. (2012). *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan CMS Joomla*. Revisi. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian **Kuesioner penelitian**

Kepada YTH,
Saudara/i Mahasiswa
Ditempat

Responden yang terhormat,

Perkenalkan, saya Rabii' Ma'aarif Nur Ridla mahasiswa Program Studi Manajemen Strata Satu (S1) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir untuk mendapat gelar sarjana dengan judul **STUDI EMPIRIS PADA MAHASISWA STIE SURAKARTA PENGGUNA APLIKASI CANVA.**

Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan ketersediaan Saudara/I untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner atau angket ini secara lengkap dan benar. Dan memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, sehingga kuesioner ini dapat digunakan untuk penelitian. Hasil dari kuesioner ini tidak dipublikasikan, melainkan akan digunakan untuk kepentingan penyusunan Skripsi pada Program Studi Manajemen Strata Satu (S1) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta. Atas bantuan dan kesediaan saudara/i dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Rabii' Ma'aarif Nur Ridla

A. IDENTITAS RESPONDEN

1	Nama Responden (*tidak wajib)	
2	Jenis Kelamin	☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3	Usia	_____ tahun
4	Program Studi	☐ Akuntansi ☐ Manajemen
5	Mahasiswa Aktif	☐ Ya ☐ Tidak
6	Semester	☐ 1 ☐ 3 ☐ 5 ☐ 7 ☐ Lainnya...
7	Angkatan Tahun	Tahun _____.
8	Sudah pernah mengerjakan 3x proyek pada Aplikasi Canva	☐ Sudah ☐ Belum

B. PEMAHAMAN

Dengan skala 1-5 nyatakanlah seberapa besar Anda Setuju atau tidak Setuju dengan pernyataan berikut sesuai dengan apa yang telah Anda alami ketika menggunakan Aplikasi Canva, dimana

Kategori	kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat Anda dengan membubuhkan tanda (√)

Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva						
NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Kinerja aplikasi Canva sudah sesuai dan memenuhi harapan saya.					
2	Secara keseluruhan, saya puas dengan aplikasi Canva.					
3	Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan aplikasi Canva.					

Kelengkapan Fitur						
NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Mudah dalam mengakses informasi tentang produk/jasa pada aplikasi Canva.					
2	Beragamnya fitur yang terdapat pada Aplikasi Canva.					
3	Aplikasi Canva terus menerus melakukan penyempurnaan fitur.					

Persepsi Kemudahan Penggunaan						
NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi Canva mudah untuk dipelajari dan dikendalikan sehingga saya cepat menjadi terampil.					
2	Tampilan pada aplikasi Canva jelas dan dapat dimengerti.					
3	Aplikasi Canva fleksibel untuk digunakan.					
4	Aplikasi Canva tepat waktu dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan.					

Persepsi Manfaat						
NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi Canva mampu dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan mudah, produktif dan lebih baik.					
2	Aplikasi Canva bermanfaat bagi saya.					
3	Aplikasi Canva membuat hasil proyek saya lebih efektif					

Kualitas Sistem						
NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi Canva memberikan respon yang cepat sesuai permintaan saya.					
2	Aplikasi Canva memberikan performa yang baik dan dapat diandalkan karena jarang adanya kendala (<i>error</i>).					
3	Aplikasi Canva memberikan kenyamanan dan keamanan privasi saya.					
4	Aplikasi Canva bersifat <i>user friendly</i> sehingga mudah untuk digunakan.					