

PERBANDINGAN PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP WEBSITE DESAIN GRAFIS CANVA DAN VISTACREATE MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Asih Winantu¹, Naffa Sefrina Ratuliu²

Program Studi Sistem Informasi, STMIK El Rahma Yogyakarta
e-mail: ¹asihwinantu@stmikelrahma.ac.id, ²naffasefrina@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to make an analysis and comparison of user satisfaction levels for two online graphic design platforms, Canva and VistaCreate, using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The IPA method is used to evaluate the extent to which the performance of the two platforms meets the expectations and needs of users based on 25 indicators of questions asked through a survey. The data was collected through a survey of 100 users who had used both websites. 3 tests were carried out, including the conformity level test, the gap level test (GAP) and the quadrant level test. The results of the study show that the average result of the level of suitability on the Canva website is 97.50%, while on the vistacreate website is 86%. The results of the gap analysis (GAP) on the canva website have an average gap value of -0.12, while the vistacreate website has an average gap value of -0.61. This means that users feel that the quality level of both websites is still lacking, so the ideal desire of the user is still not met, even though the Canva website is slightly superior to the vistacreate website. On the canva website, the 3 indicators (numbers 6, 7 and 16) contained in quadrant I must be made the top priority in making quality improvements, because they have high interests/expectations while the performance provided is low. Meanwhile, on the vistacreate website, 2 indicators (numbers 7 and 9) contained in quadrant I must be made the top priority in making quality improvements, because they have high interests/expectations while the performance provided is low.

Keywords: *Canva, Importance Performance Analysis, IPA, User Satisfaction Analysis, VistaCreate*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk membuat analisa dan perbandingan terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap dua platform desain grafis online, Canva dan VistaCreate, menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Metode IPA digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kinerja kedua platform tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna berdasarkan 25 indikator pertanyaan yang ditanyakan melalui survey. Data dikumpulkan melalui survei kepada 100 pengguna yang pernah menggunakan kedua website tersebut. Dilakukan 3 uji diantaranya uji tingkat kesesuaian, uji tingkat kesenjangan (GAP) dan uji tingkat kuadran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil rata-rata dari tingkat kesesuaian pada website canva adalah 97,50%, sedangkan pada website vistacreate adalah 86%. Hasil analisis kesenjangan (GAP) pada website canva mempunyai nilai kesenjangan rata-rata sebesar -0,12, sedangkan untuk website vistacreate mempunyai nilai kesenjangan rata-rata sebesar -0,61. Ini berarti pengguna merasa tingkatan kualitas dari kedua website tersebut masih memiliki kekurangan sehingga keinginan ideal dari pengguna masih belum terpenuhi, meskipun website canva sedikit lebih unggul dibandingkan website vistacreate. Pada website canva, 3 indikator (nomor 6, 7 dan 16) yang terdapat pada kuadran I harus dijadikan prioritas utama dalam melakukan perbaikan kualitas, karena memiliki kepentingan/harapan yang tinggi sedangkan kinerja yang diberikan rendah. Sedangkan pada website vistacreate, 2 indikator (nomor 7 dan 9) yang terdapat pada kuadran I harus dijadikan prioritas utama dalam melakukan perbaikan kualitas, karena memiliki kepentingan/harapan yang tinggi sedangkan kinerja yang diberikan rendah.

Kata kunci: *Analisis Kepuasan pengguna, Canva, Importance Performance Analysis, IPA, VistaCreate*

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin maju, berkembang berbagai kemudahan yang dapat mendukung manusia dalam menyelesaikan tugasnya. Salah satu hasil dari adanya perkembangan era digital ini adalah dalam bidang desain. Desain sendiri adalah salah satu bidang yang berhubungan dengan ilustrasi dan grafik. Bidang desain ini tidak hanya digunakan oleh para *designer* tetapi juga digunakan oleh banyak kalangan termasuk pelajar, mahasiswa, begitu pula pekerja. Teknologi informasi tidak hanya memudahkan dalam proses pembuatan desain, tetapi juga memberikan pengalaman baru dan melatih daya kreativitas untuk menghasilkan suatu desain (Aulia et al., 2023).

Selain itu, adanya era digital ini memunculkan berbagai macam *website* yang berhubungan dengan desain grafis, diantaranya seperti Canva dan Vistacreate yang menjadi sangat populer di kalangan para pengguna saat ini. *Website Canva* dikenal karena kemudahan dalam penggunaannya dan tersedia berbagai macam fitur desain didalamnya, sedangkan *Website Vistacreate* (sebelumnya *Crello*) dikenal karena kualitas desainnya yang tinggi dan fleksibilitasnya dalam membuat konten visual. Namun, tingkat kepuasan pengguna terhadap kedua *website* ini perlu dipahami lebih dalam lagi untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Untuk menganalisis perbandingan tingkat kepuasan pengguna terhadap *website canva* dan *website vistacreate* maka perlu dilakukan pengukuran analisis perbandingan.

Analisis perbandingan tingkat kepuasan pengguna menggunakan model Webqual 4.0. Setelah itu perlu dilakukan pengukuran analisis dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) yang digunakan untuk menilai kualitas dimensi dari model webqual pada suatu *website*. Metode webqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna, dengan fokus pada tiga dimensi utama: *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* (Dafid, 2018; Rahmaini, 2018). *Importance Performace Analysis* (IPA) merupakan sebuah teknik simpel dan berguna untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari penyedia layanan yang membutuhkan *improvement* atau atribut-atribut yang perlu dikurangi prioritasnya (Winantu & viony, 2023).

Dari alasan tersebut dapat diketahui bahwa dibutuhkan “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap *Website Canva* dan *Website Vistacreate* Menggunakan Metode Importance-Performance-Analysis (IPA)” untuk membandingkan dan menilai seberapa puas pengguna terhadap berbagai aspek seperti, kemudahan penggunaan, kualitas desain dan ketersediaan fitur. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para pengguna dan pengembang *website* meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara untuk mendapatkan data untuk tujuan dan manfaat tertentu.

2.1 Jenis Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, dimana pendekatan deskriptif merupakan metode analisis statistik yang bertujuan untuk menggambarkan data berdasarkan hasil yang diperoleh dari jawaban responden pada masing-masing indikator pengukur variabel. Pada penelitian ini juga menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna *website canva* dan *website vistacreate*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner. Data yang diperoleh akan dihitung dengan alat hitung berupa SPSS.

Analisis perbandingan tingkat kepuasan pengguna menggunakan model *Webqual 4.0*, dimana model ini hanya digunakan sebagai indikator penilaian. Setelah itu perlu dilakukan pengukuran analisis dengan metode IPA yang digunakan untuk menilai kualitas dimensi dari model *webqual* pada suatu *website*.

2.2 Instrumen-Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 2 bagian. Bagian pertama terdapat pertanyaan data diri seperti nama, usia, jenis kelamin dan status. Untuk bagian kedua terdapat 22 pertanyaan untuk *performance* dan 22 pertanyaan untuk *importance* dari model *Webqual 4.0* yang terdiri dari 3 variabel diantaranya *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Kode	Instrumen
1.	<i>Usability</i>	US1	<i>Website</i> mudah dipelajari dan dioperasikan
		US2	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dipahami
		US3	<i>Website</i> memiliki tata letak menu yang mudah dilihat
		US4	<i>Website</i> mudah untuk digunakan
		US5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
		US6	<i>Website</i> memiliki desain yang sesuai dengan <i>platform</i> desain <i>online</i> dan komunikasi visual
		US7	<i>Website</i> memberikan pengetahuan mengenai informasi desain grafis

		US8	<i>Website</i> menciptakan-pengalaman-positif bagi pengguna
2.	<i>Information-Quality</i>	IQ1	<i>Website</i> memberikan informasi yang akurat tentang fitur dan layanannya
		IQ2	<i>Website</i> memberikan informasi yang terpercaya tentang produknya
		IQ3	<i>Template</i> yang tersedia di <i>website</i> mudah diakses dan <i>update</i> secara teratur
		IQ4	<i>Website</i> memberikan informasi <i>template</i> dan layanan yang relevan
		IQ5	<i>Website</i> memberikan informasi <i>template</i> dan layanan yang mudah dipahami
		IQ6	<i>Website</i> memberikan <i>template</i> yang sesuai dengan kebutuhan pengguna
		IQ7	<i>Website</i> memberikan informasi dengan bentuk penyajian yang baik
3.	<i>Service Interaction Quality</i>	SI1	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
		SI2	Saya merasa aman saat <i>upload & download</i> pada <i>website</i>
		SI3	Saya merasa aman saat memasukkan informasi pribadi pada <i>website</i>
		SI4	<i>Website</i> memberikan kesan menarik minat dan perhatian
		SI5	<i>Website</i> memberikan rasa komunitas (meningkatkan rasa kebersamaan)
		SI6	<i>Website</i> memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi antara pengguna dengan pihak <i>website</i>
		SI7	Secara keseluruhan <i>website</i> sudah sangat baik

2.3 Populasi

Populasi adalah seluruh elemen yang digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Populasi yang digunakan merupakan populasi dari seluruh pengguna *website canva* yang menurut data *The Social Shepherd* pada tahun 2024 populasi keseluruhan pengguna *canva* di Indonesia berjumlah 38,08 juta pengguna (Shepherd, 2024). Sedangkan untuk populasi dari seluruh pengguna *website vistacreate* pada tahun 2024 mencapai lebih dari 1 juta pengguna.

2.4 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari pada jumlah & karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Sampel yang digunakan adalah responden pengguna *website canva* dan pengguna *website vistacreate* yang dipilih dari perhitungan rumus slovin. Rumus slovin sendiri digunakan untuk penarikan sampel yang jumlahnya harus representatif agar hasilnya dapat digeneralisasikan. Karena asumsi tingkat kehandalan mencapai 90%, maka rumus slovin 10% digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, rumus ini juga mengurangi jumlah sampel, yang artinya dapat menghemat waktu dalam penyebaran kuesioner.

a) Website Canva

Dengan rumus Slovin, populasi berjumlah 38.08 juta pengguna dengan tingkat signifikansi 10%. Perhitungannya adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \tag{1}$$

$$n = \frac{38,080,000}{1 + 38,080,000(0.1)^2} = \frac{38,080,000}{1 + 380,800} = \frac{38,080,000}{380,801} = 99.99$$

Maka dari perhitungan di atas didapatkan jumlah sampel untuk pengguna *website canva* sebanyak 100 sampel.

b) Website *Vistacreate*

Dengan rumus slovin, populasi berjumlah lebih dari 1 juta pengguna dengan tingkat signifikansi 10%. Perhitungannya adalah sebagai berikut.

(2)

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$
$$n = \frac{1.000.000}{1 + 1.000.000(0,1)^2} = \frac{1.000.000}{1 + 10.000} = \frac{1.000.000}{10.001} = 99,99$$

Maka dari perhitungan di atas didapatkan jumlah sampel untuk pengguna *website vistacreate* sebanyak 100 sampel.

2.5 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, dimana teknik sampling ini merupakan teknik penentuan yang tidak menggunakan teknik acak tetapi memilih sampel sesuai dengan tujuan yang relevan (Mustofa et al., 2020). *Purposive Sampling* disini ditujukan untuk para pengguna *website canva* dan *website vistacreate* yang nantinya akan dianalisis perbandingan tingkat kepuasannya.

2.6 Pengumpulan dan Pemrosesan Data

Pengumpulan data adalah proses sistematis untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Cara penyebaran kuesioner dilakukan secara online dengan mengirimkan pertanyaan yang telah dibuat dan akan diisi oleh para responden. Pengisian kuisisioner dilakukan oleh 100 orang responden yang biasa mengakses *website Canva* dan *website Vistacreate*. Berdasarkan dari responden tersebut didapatkan data berupa pengguna paling banyak adalah pengguna perempuan dengan rata-rata umur 17-25 tahun dan memiliki status sebagai pelajar/mahasiswa.

2.7 Importance Performance Analysis (IPA)

Method of Importance Performance Analysis (IPA) dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini karena dapat mengidentifikasi prioritas terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Metode IPA memiliki 2 dimensi, yaitu. Dimensi *importance* atau kepentingan yang memuat seberapa penting kualitas suatu layanan menurut para user atau pengguna, dan dimensi *performance* atau kinerja yang didalamnya memuat mengenai seberapa baik kualitas suatu atribut dirasakan oleh pengguna secara aktual (Wisudawati et al., 2021). Grafik *Importance-Performance-Analysis* (IPA) dibagi dalam empat kuadran sebagaimana terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kuadran IPA

Penjelasan kuadran diatas adalah sebagai berikut.

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja dari suatu layanan rendah, sehingga sangat diprioritaskan untuk memperbaiki kualitas atribut yang terletak pada kuadran pertama. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kinerja atribut.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Tingkat yang tinggi antara hasil kepentingan dan kinerja, sehingga tidak diperlukan perbaikan kualitas tetapi yang perlu dilakukan adalah mempertahankan kualitas.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Tingkat yang rendah antara hasil kepentingan dan kinerja, sehingga tidak diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan kualitas.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Tingkat yang rendah pada hasil kepentingan, tetapi tingkat yang tinggi pada hasil kinerja sehingga kualitas pada atribut ini cenderung berlebihan dan disarankan untuk mengalokasikan tingkat kinerja pada atribut di kuadran satu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah hasil dan pembahasan yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (GAP) dan analisis tingkat kuadran terhadap *website canva* dan *website vistacreate*.

3.1 Uji Validitas

a. Uji Validitas pada Website Canva

Uji validitas pada *website canva* digunakan untuk mengetahui apakah atribut yang ada di tiap-tiap variabel sudah bisa dikatakan valid. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka bisa dikatakan valid. Nilai r_{tabel} dengan signifikansi 5% dan jumlah sampel 100 adalah 0,196. Hasil uji validitas di sajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas pada *Website Canva*

Variabel	Kode	r_{hitung} <i>performance</i>	Ket	r_{hitung} <i>importance</i>	Ket
<i>Usability</i>	US1	0,761	Valid	0,785	Valid
	US2	0,788	Valid	0,758	Valid
	US3	0,808	Valid	0,743	Valid
	US4	0,706	Valid	0,821	Valid
	US5	0,697	Valid	0,763	Valid
	US6	0,787	Valid	0,815	Valid
	US7	0,705	Valid	0,741	Valid
	US8	0,733	Valid	0,585	Valid
<i>Information Quality</i>	IQ1	0,731	Valid	0,655	Valid
	IQ2	0,822	Valid	0,717	Valid
	IQ3	0,793	Valid	0,726	Valid
	IQ4	0,771	Valid	0,802	Valid
	IQ5	0,791	Valid	0,772	Valid
	IQ6	0,777	Valid	0,670	Valid
	IQ7	0,809	Valid	0,468	Valid
<i>Service Interaction Quality</i>	SI1	0,808	Valid	0,507	Valid
	SI2	0,816	Valid	0,781	Valid
	SI3	0,813	Valid	0,821	Valid
	SI4	0,792	Valid	0,605	Valid
	SI5	0,755	Valid	0,798	Valid
	SI6	0,773	Valid	0,716	Valid
	SI7	0,665	Valid	0,621	Valid

b. Uji Validitas pada *Website Vistacreate*

Sedangkan, uji validitas pada *website vistacreate* juga digunakan untuk mengetahui apakah atribut yang ada di tiap-tiap variabel sudah bisa dikatakan valid. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka bisa dikatakan valid. Nilai r_{tabel} dengan signifikansi 5% dan jumlah sampel 100 adalah 0,196. Hasil uji validitas pada *vistacreate* disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Uji Validitas pada *Website Vistacreate*

Variabel	Kode	rhitung <i>performance</i>	Ket	rhitung <i>importance</i>	Ket
<i>Usability</i>	US1	0,645	Valid	0,657	Valid
	US2	0,736	Valid	0,719	Valid
	US3	0,572	Valid	0,693	Valid
	US4	0,697	Valid	0,754	Valid
	US5	0,573	Valid	0,693	Valid
	US6	0,764	Valid	0,641	Valid
	US7	0,560	Valid	0,656	Valid
	US8	0,538	Valid	0,292	Valid
<i>Information Quality</i>	IQ1	0,579	Valid	0,732	Valid
	IQ2	0,524	Valid	0,757	Valid
	IQ3	0,557	Valid	0,634	Valid
	IQ4	0,584	Valid	0,701	Valid
	IQ5	0,643	Valid	0,715	Valid
	IQ6	0,672	Valid	0,657	Valid
	IQ7	0,599	Valid	0,576	Valid
<i>Service Interaction Quality</i>	SI1	0,475	Valid	0,595	Valid
	SI2	0,582	Valid	0,816	Valid
	SI3	0,661	Valid	0,802	Valid
	SI4	0,479	Valid	0,696	Valid
	SI5	0,576	Valid	0,781	Valid
	SI6	0,532	Valid	0,740	Valid
	SI7	0,517	Valid	0,568	Valid

3.2 Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas pada *Website Canva*

Uji reliabilitas pada *website canva* digunakan untuk mengetahui apakah atribut yang ada di tiap-tiap variabel sudah bisa dikatakan reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka bisa dikatakan reliabel (Suharto & Hariadi, 2021).

Tabel 4. Uji Reliabilitas pada *Website Canva*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha Performance</i>	Ket	<i>Cronbach's Alpha Importance</i>	Ket
<i>Usability</i>	0,887	Reliabel	0,890	Reliabel
<i>Information Quality</i>	0,896	Reliabel	0,811	Reliabel
<i>Service Interaction Quality</i>	0,889	Reliabel	0,825	Reliabel

b. Uji Reliabilitas pada *Website Vistacreate*

Uji reliabilitas pada *website vistacreate* digunakan untuk mengetahui apakah atribut yang ada di tiap-tiap variabel sudah bisa dikatakan reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka bisa dikatakan reliabel.

Tabel 5. Uji Reliabilitas pada *Website Vistacreate*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha Performance</i>	Ket	<i>Cronbach's Alpha Importance</i>	Ket
<i>Usability</i>	0,745	Reliabel	0,789	Reliabel
<i>Information Quality</i>	0,692	Reliabel	0,809	Reliabel
<i>Service Interaction Quality</i>	0,606	Reliabel	0,839	Reliabel

3.3 Analisis Tingkat -Kesesuaian

a. Analisis Tingkat Kesesuaian pada Website Canva

Analisis tingkat kesesuaian mempunyai tujuan untuk mengamati seberapa besar tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan *website canva*. Jika nilai =100% atau > 100%, maka pengguna dianggap puas menggunakan *website canva*. Sedangkan jika nilai < 100%, maka pengguna *website canva* masih merasa bahwa *website* tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna (Azmi et al., 2021). Tabel 6 berikut menunjukkan tingkat kesesuaian pada *website Canva*.

Tabel 6. Tingkat Kesesuaian pada *Website Canva*

Variabel	Atribut	Performance	Importance	Tki
<i>Usability</i>	US1	425	449	94,65%
	US2	420	425	98,82%
	US3	425	405	104,93%
	US4	426	451	94,45%
	US5	418	406	102,95%
	US6	407	437	93,13%
	US7	405	428	92,60%
	US8	426	460	92,60%
<i>Information Quality</i>	IQ1	405	405	100%
	IQ2	394	396	99,49%
	IQ3	418	417	100,23%
	IQ4	416	419	99,28%
	IQ5	418	436	95,87%
	IQ6	425	448	94,86%
	IQ7	423	444	95,27%
<i>Service Interaction Quality</i>	SI1	410	465	88,17%
	SI2	399	416	95,91%
	SI3	378	376	100,53%
	SI4	414	404	102,47%
	SI5	390	387	100,77%
	SI6	384	382	100,52%
	SI7	435	463	93,95%
Nilai rata-rata tingkat kesesuaian <i>Website Canva</i>				97,50%

Nilai dari rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaian yang telah dihitung adalah sebesar 97,50% yang menunjukkan bahwa *website canva* masih belum memenuhi harapan dari pengguna karena belum mencapai 100%.

b. Analisis Tingkat Kesesuaian pada *Website Vistacreate*

Analisis tingkat kesesuaian mempunyai tujuan untuk mengamati seberapa besar tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan *website vistacreate*. Jika nilai =100% atau > 100%, maka pengguna dianggap puas menggunakan *website vistacreate*. Sedangkan jika nilai < 100%, maka pengguna *website vistacreate* masih merasa bahwa *website* tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna.

Tabel 7. Tingkat Kesesuaian pada *Website Vistacreate*

Variabel	Atribut	Performance	Importance	Tki
<i>Usability</i>	US1	414	460	90%
	US2	389	449	86,63%
	US3	403	430	93,72%
	US4	395	454	87,00%
	US5	372	421	88,36%
	US6	393	450	87,33%
	US7	349	435	80,22%

	US8	414	443	93,45%
<i>Information Quality</i>	IQ1	371	440	84,31%
	IQ2	345	419	82,33%
	IQ3	360	417	86,33%
	IQ4	402	444	90,54%
	IQ5	391	440	88,86%
	IQ6	416	464	89,65%
	IQ7	382	431	88,63%
<i>Service Interaction Quality</i>	SI1	332	418	79,42%
	SI2	359	423	84,86%
	SI3	320	412	77,66%
	SI4	351	409	85,81%
	SI5	323	409	78,97%
	SI6	326	430	75,81%
	SI7	380	429	88,57%
Nilai rata-rata tingkat kesesuaian Website Vistacreate				86%

Nilai dari rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaian yang telah dihitung-adalah sebesar 86% yang menunjukkan bahwa *website vistacreate* masih belum memenuhi harapan dari pengguna karena belum mencapai 100%.

3.4 AnalisisTingkat-Kesenjangan (GAP)

a. Analisis Tingkat Kesenjangan pada *Website Canva*

Analisis Tingkat Kesenjangan digunakan untuk mengetahui-kesenjangan antar kategori berdasarkan *performace* dan *importance*. Dimana jika nilai yang didapatkan positif maka dianggap sudah memenuhi tingkat kepuasan para pengguna. Sedangkan, nilai negatif dianggap masih belum memenuhi harapan kepuasan para pengguna.

Tabel 8. Tingkat Kesenjangan pada *Website Canva*

Variabel	Atribut	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>	Qi
<i>Usability</i>	US1	4,25	4,49	-0,24
	US2	4,20	4,25	-0,05
	US3	4,25	4,05	0,20
	US4	4,26	4,51	-0,25
	US5	4,18	4,06	0,12
	US6	4,07	4,37	-0,30
	US7	4,05	4,28	-0,23
	US8	4,26	4,60	-0,34
<i>Information Quality</i>	IQ1	4,05	4,05	0,00
	IQ2	3,94	3,96	-0,02
	IQ3	4,18	4,17	0,01
	IQ4	4,16	4,19	-0,03
	IQ5	4,18	4,36	-0,18
	IQ6	4,25	4,48	-0,23
	IQ7	4,23	4,44	-0,21
<i>Service Interaction Quality</i>	SI1	4,10	4,65	-0,55
	SI2	3,99	4,16	-0,17
	SI3	3,78	3,76	0,02
	SI4	4,14	4,04	0,10
	SI5	3,90	3,87	0,03
	SI6	3,84	3,82	0,02
	SI7	4,35	4,63	-0,28
Nilai rata-rata tingkat kesenjangan Website Canva				-0,12

Hasil dari analisis tingkat-kesenjangan (GAP) memiliki nilai rata-rata sebesar - 0,12 yang artinya pengguna merasa tingkatan kualitas dari *website canva* masih memiliki kekurangan sehingga keinginan ideal dari para pengguna belum terpenuhi.

b. Analisis Tingkat Kesenjangan pada *Website Vistacreate*

Analisis Tingkat Kesenjangan digunakan untuk mengetahui kesenjangan antar kategori berdasarkan *performace* dan *importance*. Dimana jika nilai yang didapatkan positif maka dianggap sudah memenuhi tingkat kepuasan para pengguna. Sedangkan, nilai negatif dianggap masih belum memenuhi harapan kepuasan para pengguna.

Tabel 9. Tingkat Kesenjangan pada *Website Vistacreate*

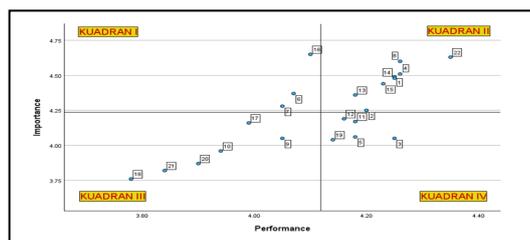
Variabel	Atribut	Performance	Importance	Qi
Usability	US1	4,14	4,60	-0,46
	US2	3,89	4,49	-0,60
	US3	4,03	4,30	-0,27
	US4	3,95	4,54	-0,59
	US5	3,72	4,21	-0,49
	US6	3,93	4,50	-0,57
	US7	3,49	4,35	-0,86
	US8	4,14	4,43	-0,29
Information Quality	IQ1	3,71	4,40	-0,69
	IQ2	3,45	4,19	-0,74
	IQ3	3,60	4,17	-0,57
	IQ4	4,02	4,44	-0,42
	IQ5	3,91	4,40	-0,49
	IQ6	4,16	4,64	-0,48
	IQ7	3,82	4,31	-0,49
Service Interaction Quality	SI1	3,32	4,18	-0,86
	SI2	3,59	4,23	-0,64
	SI3	3,20	4,12	-0,92
	SI4	3,51	4,09	-0,58
	SI5	3,23	4,09	-0,86
	SI6	3,26	4,30	-1,04
	SI7	3,80	4,29	-0,49
Nilai rata-rata tingkat kesenjangan <i>Website Vistacreate</i>				-0,61

Hasil dari analisis tingkat kesenjangan (GAP) memiliki nilai rata-rata sebesar - 0,61 yang artinya pengguna merasa tingkatan kualitas dari *website vistacreate* masih memiliki kekurangan sehingga keinginan ideal dari para pengguna belum terpenuhi.

3.5 Analisis Tingkat Kuadran

a. Analisis Tingkat Kuadran pada *Website Canva*

Analisis Analisis tingkat kuadran pada *Website Canva* adalah hasil yang berisi nilai klasifikasi dari *performance* dan *importance* yang sesuai dengan tingkat kuadrannya. Analisis kuadran pada *website canva* ditunjukkan pada Gambar 2.



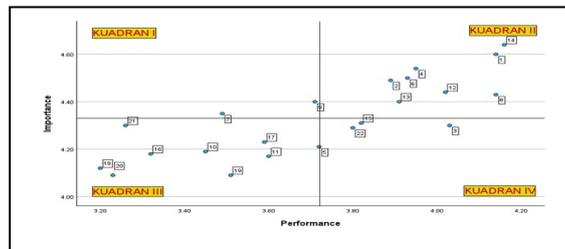
Gambar 2. Analisis Kuadran pada *Website Canva*

Pada Website *Canva*, hasil analisis tingkat kuadran terbagi menjadi 4 kuadran diantaranya.

- 1) Kuadran I (Prioritas Utama) : 3 indikator yakni atribut no. 6, 7 dan 16 harus dijadikan prioritas utama dalam melakukan perbaikan kualitas, dikarenakan memiliki kepentingan/harapan tinggi sedangkan kinerja yang ada rendah.
- 2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi) : 8 indikator yakni atribut no. 1, 2, 4, 8, 13, 14, 15 dan 22 sudah sesuai dengan harapan pengguna, sehingga atribut sudah baik dan harus dijaga kinerjanya.
- 3) Kuadran III (Prioritas Rendah) : 6 indikator yakni atribut no. 9, 10, 17, 18, 20 dan 21 memiliki kinerja atribut yang kurang tetapi perbaikannya bukan untuk dijadikan prioritas utama.
- 4) Kuadran IV (Berlebihan) : 5 indikator yakni atribut no. 3, 5, 11, 12 dan 19 sudah baik secara keseluruhan, sehingga pengguna merasa bahwa tidak penting untuk melakukan perbaikan pada atribut ini.

b. Analisis Tingkat Kuadran pada Website *Vistacreate*

Analisis tingkat kuadran pada Website *Vistacreate* adalah hasil yang berisi nilai klasifikasi dari *performance* dan *importance* yang sesuai dengan tingkat kuadrannya (Zarnely & Syaifuddin, 2023). Analisis kuadran pada website *vistacreate* ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Analisis Kuadran pada Website *Vistacreate*

Pada Website *Vistacreate*, hasil analisis tingkat kuadran terbagi menjadi 4 kuadran diantaranya.

- 1) Kuadran I (Prioritas Utama) : 2 indikator yakni atribut no. 7 dan 9 harus dijadikan prioritas utama dalam melakukan perbaikan kualitas, dikarenakan memiliki kepentingan/harapan tinggi sedangkan kinerja yang ada rendah.
- 2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi) : 8 indikator yakni atribut no. 1, 2, 4, 6, 8, 12, 13 dan 14 sudah sesuai dengan harapan pengguna, sehingga atribut sudah baik dan harus dijaga kinerjanya.
- 3) Kuadran III (Prioritas Rendah) : 9 indikator yakni atribut no. 5, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 20 dan 21 memiliki kinerja atribut yang kurang tetapi perbaikannya bukan untuk dijadikan prioritas utama.
- 4) Kuadran IV (Berlebihan) : 3 indikator yakni atribut no. 3, 15 dan 22 sudah baik secara keseluruhan, sehingga pengguna merasa bahwa tidak penting untuk melakukan perbaikan pada atribut ini.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian didapatkan hasil nilai tingkat kesesuaian pada kedua *website* tersebut memiliki kualitas layanan yang kurang memenuhi harapan pengguna, dimana hasil rata-rata dari tingkat kesesuaian pada *website* canva adalah 97,50% sedangkan *website* vistacreate adalah 86%. Kedua *website* tersebut memiliki nilai kesesuaian kurang dari 100%, meskipun *website* canva sedikit lebih unggul dibandingkan *website* vistacreate. Hasil analisis kesenjangan (GAP) pada kedua *website* masih memiliki kekurangan sehingga keinginan ideal dari pengguna masih belum terpenuhi, dimana nilai kesenjangan rata-rata pada *website* canva sebesar -0,12 sedangkan pada *website* vistacreate sebesar -0,61. Hasil dari analisis kuadran pada *website* canva memiliki 3 indikator yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan, sedangkan pada *website* vistacreate memiliki 2 indikator yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Aulia, E. R., Candra, D., & Wardani, L. (2023). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CANVA DI INDONESIA MENGGUNAKAN METODE TAM. *Djtechno*, 4(1).

<https://doi.org/https://doi.org/10.46576/djtechno.v4i1.3313>

- Azmi, R., Krisnanik, E., & Indarso, andika oka. (2021). Analisis Kualitas Website E-learning Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Berdasarkan Perspektif Mahasiswa. *Senamika*, 353–362.
- Dafid. (2018). Penggunaan Metode IPA dan WebQual untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Akademik. *JURNAL ILMIAH INFORMATIKA GLOBAL*, 9(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.36982/jiig.v9i2.540>
- Mustofa, A., Agustiani, S., Wildah, S., & Maysaroh. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Perpektif*, 18(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7413>
- Rahmaini, S. nur. (2018). *Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (IPA)*. UIN Syarif Hidayatullah.
- Shepherd, J. (2024). *19 Essential Canva Statistics You Need To Know in 2024*. Thesocialshepherd.Com. <https://thesocialshepherd.com/blog/canva-statistics>
- Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 12(2), 109–121. <https://doi.org/10.29244/jmo.v12i2.33917>
- Winantu, A., & viony, susepta. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD STMIK El Rahma Dengan Metode EUCS dan IPA. *Fahma*, 21(3), 30–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.61805/fahma.v21i3.7>
- Wisudawati, N., Irfani, M., Hastarina, M., & Santosa, B. (2021). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti. *Integrasi*, 6(1).
- Zarnely, & Syaifuddin, A. (2023). Analisis Kualitas Website Mediacenter Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA: Mediacenter Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 And IPA Methods. *IJRSE*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.57152/ijirse.v3i1.666>