

Analisis Kepuasan Pengguna *Canva* Dan *Slidego* Dikalangan Mahasiswa Menggunakan Metode *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

¹Melzan Sabri, ²RG Guntur Alam, ³Gunawan

^{1,2,3}Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia

¹melzansabri3@gmail.com; ²datuak73@yahoo.com; ³gunawan@umb.ac.id

Article Info

Article history:

Received, 2025-05-24

Revised, 2025-05-26

Accepted, 2025-06-08

Kata Kunci:

Costumer Satisfaction Index,
kepuasan pengguna, *Canva*,
Slidego

Keywords:

Costumer Satisfaction Index,
Canva, *Slidego*

ABSTRAK

Canva dan *slidego* merupakan platform desain grafis yang banyak digunakan oleh mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengukur dan memahami seberapa puas mahasiswa dengan platform desain presentasi *Canva* dan *Slidego*. Ini didasarkan pada fakta bahwa platform ini menjadi pilihan utama siswa untuk membuat presentasi profesional yang menarik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, deskriptif dengan mengumpulkan data dari mahasiswa yang menggunakan kedua aplikasi tersebut melalui kuesioner online. Untuk mengukur kepuasan pengguna secara keseluruhan, tetapi juga ada atribut penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti kemudahan pengguna, kelengkapan fitur. Hasil dari perhitungan yang dilakukan menggunakan metode (*CSI*) menunjukkan nilai hasil presentase memuaskan pengguna sebesar 85.4115773. Berdasarkan skala *CSI*, hasil tersebut dikategorikan "sangat puas" terhadap aplikasi *Canva*. Sedangkan pada aplikasi *Slidego* mendapatkan nilai sebesar 80.920309% dikategorikan "Puas", jadi pada hasil perhitungan *CSI* ini aplikasi *canva* yang mempunyai nilai lebih besar dari nilai aplikasi *slidego* jadi kesimpulannya adalah aplikasi *Canva* yang lebih banyak dan lebih sering di gunakan oleh pengguna.

ABSTRACT

Canva and *slidego* are graphic design platforms that are widely used by students. This study uses the *Customer Satisfaction Index (CSI)* method to measure and understand how satisfied students are with the *Canva* and *Slidego* presentation design platforms. This is based on the fact that these platforms are the main choice for students to create attractive professional presentations. This study uses a quantitative, descriptive method by collecting data from students who use both applications through an online questionnaire. To measure overall user satisfaction, but there are also important attributes that affect user satisfaction, such as ease of use, completeness of features. The results of the calculations carried out using the (*CSI*) method show a value of the percentage of user satisfaction of 85.4115773. Based on the *CSI* scale, the results are categorized as "very satisfied" with the *Canva* application. While the *Slidego* application gets a value of 80.920309% categorized as "Satisfied", so in the results of this *CSI* calculation, the *Canva* application has a value greater than the *Slidego* application value, so the conclusion is that the *Canva* application is more and more often used by users..

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) license.



Penulis Korespondensi:

Melzan Sabri,
Program Studi system Informasi
Universitas Muhammadiyah Bengkulu,
Email: melzansabri3@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi dengan persaingan yang sangat ketat saat ini, setiap negara menghadapi sebuah tantangan yang semakin kompleks. Tantangan utama saat ini adalah kesiapan sumber daya manusia, yang merupakan modal untuk keberhasilan dalam menghadapi globalisasi [1]. Aplikasi *Canva* dan *Slidego* adalah aplikasi modern yang memungkinkan Anda membuat desain grafis dan konten publikasi dengan lebih cepat dan mudah dibandingkan dengan *software* grafis dan lainnya. Aplikasi ini dapat digunakan melalui *browser web* Anda atau dengan mengunduh aplikasi lainnya[2].

Slidego adalah *platform online* yang bakalan mengubah cara membuat presentasi, *slidego* menyediakan berbagai *background power point* yang bisa didownload baik untuk *Microsoft powerpoint* ataupun *google slidesgo*[3].

Selain *servqual*, ada metode tambahan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, yaitu *costumer satisfaction indeks (CSI)*. *servqual* sendiri digunakan untuk mengukur perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan tentang layanan jasa[4]. Menurut penelitian sebelumnya oleh Feberian Dhiyah Ulaq, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah indeks kepuasan pengguna CSI untuk mengukur persentase kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Selain itu, menurut analisis metode *potential costumer value (PGCV)*, kombinasi metode CSI dan PGCV sangat efektif. dapat menggunakan indikator karakteristik penelitian yang sama dan jenis penilaian yang sama, yaitu skala likert untuk penilaian kinerja dan kepentingan harapan. Untuk memenuhi tujuan penelitian ini, penelitian ini akan menggunakan standar kualitas layanan seluler yang telah ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) melalui Peraturan Menteri Kominfo Nomor 12 Tahun 2008. Peraturan ini menjadi acuan resmi untuk mengukur dan menjaga kualitas layanan telepon dasar pada jaringan seluler di Indonesia dengan menetapkan parameter dan tolok ukur yang jelas guna memastikan pelayanan yang optimal bagi pengguna[5].

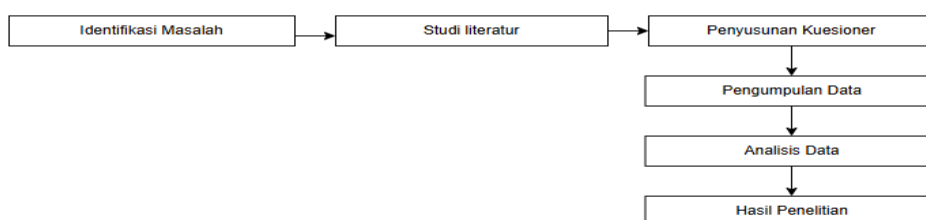
Tingginya tingkat adopsi kedua platform ini di kalangan mahasiswa mendorong perlunya dilakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pemahaman terhadap tingkat kepuasan ini penting sebagai bahan masukan bagi pengembangan layanan, peningkatan fitur, serta penguatan posisi platform di pasar yang semakin kompetitif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Canva dan Slidego. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif, dan sampel yang digunakan adalah 100 responden, jenis data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner.

Salah satu metode yang umum digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna secara kuantitatif adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai persepsi pengguna terhadap berbagai aspek layanan, seperti kemudahan penggunaan, kualitas desain, ketersediaan fitur, serta dukungan teknis [4]. Dengan melakukan analisis menggunakan metode CSI, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembang platform dalam meningkatkan kualitas layanan, serta membantu mahasiswa dalam memilih dan memanfaatkan platform yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menilai persepsi pengguna tentang dua aplikasi desain grafis berbasis web, Canva dan Slidego[6]. Penelitian ini dirancang sebagai survei dengan memberikan kuesioner kepada responden melalui platform online menggunakan Google Form, seperti yang dilihat pada gambar 1



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini melibatkan mahasiswa universitas muhamadiyah bengkulu yang telah menggunakan kedua aplikasi, canva dan slidego untuk melakukan tugas seperti membuat persentasi, poster, browser dan materi visual lainnya. Penelitian melibatkan sebanyak 100 responden diambil [1]. dengan metode purposive sampling, tepatnya responden telah memiliki pengalaman dengan memanfaatkan kedua aplikasi secara aktif [7].

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi Canva dan slidego. Kuesioner akan dikirim melalui formulir *Google Form*, di mana peserta diminta untuk mengisi link yang relevan dengan pilihan jawaban mereka pilih; skala likert digunakan untuk menempatkan pilihan jawaban dalam kolom. (Sangat puas), (puas), (cukup puas), (kurang puas) dan (sangat tidak puas) [8]. Variabel independen dan variabel dependen adalah dua variabel yang diteliti. Lima instrumen adalah dimensi metode CSI, dan variabel yang mempengaruhi adalah variabel yang diidentifikasi dari pengguna [9].

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5, yang mencakup beberapa dimensi yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas desain dan template, fitur yang tersedia, kecepatan akses/platform performance, ketersediaan dan kemudahan akses terhadap materi/template gratis, dukungan teknis (bila ada), kepuasan keseluruhan.

Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis menggunakan metode CSI dengan langkah-langkah menghitung Mean Importance Score (tingkat kepentingan) untuk setiap atribut, menghitung Mean Performance Score (tingkat kinerja/kepuasan) untuk setiap atribut, Menghitung *Weight Factor* dari setiap atribut, menghitung *Weighted Score* untuk masing-masing atribut, Menghitung total CSI dengan menjumlahkan seluruh *Weighted Score*, menginterpretasikan nilai CSI ke dalam kategori tingkat kepuasan (sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, sangat tidak puas).

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa butir-butir pertanyaan mengukur aspek yang dimaksud. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* untuk memastikan konsistensi internal kuesioner.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa variabel kuesioner memiliki kemampuan untuk mengumpulkan data dengan benar. Pengujian ini menggunakan korelasi produk moment Pearson. Alat tersebut dinyatakan berlaku jika Nilai r hitung lebih besar daripada r tabel yang dapat dihitung dengan menggunakan rumus $df = n - 2$, di mana n adalah jumlah sampel total. sesuai dengan tingkat kebebasan (df). Misalnya, dengan 100 responden, $df = 98$, dan tabel nilai r pada taraf signifikansi 0,65 adalah 0,197. Jika hasil uji menunjukkan bahwa semua nilai r hitung instrumen Hasil uji validitas menunjukkan bahwa variabel berada di atas nilai R table yang ditemukan di dalam kuesioner, Penelitian ini memiliki validitas [11]. yang ditunjukkan dalam tabel 1 berikut ini:

Tabel 1 uji validitas Canva

No item	R Hitung Canva	R Hitung slidego	r-Tabel	Keterangan
1	0.673	0.545	0.197	Valid
2	0.673	0.641	0.197	Valid
3	0.603	0.621	0.197	Valid
4	0.591	0.385	0.197	Valid
5	0.514	0.385	0.197	Valid
6	0.406	0.346	0.197	Valid
7	0.406	0.698	0.197	Valid
8	0.617	0.484	0.197	Valid
9	0.617	0.303	0.197	Valid
10	0.589	0.484	0.197	Valid
11	0.494	0.508	0.197	Valid
12	0.589	0.639	0.197	Valid
13	0.603	0.599	0.197	Valid
14	0.604	0.382	0.197	Valid
15	0.604	0.299	0.197	Valid
16	0.604	0.444	0.197	Valid
17	0.45	0.513	0.197	Valid
18	0.478	0.578	0.197	Valid
19	0.478	0.575	0.197	Valid

Uji Reabilitas Canva dan Slidego

Uji reliabilitas dan validitas dapat dilakukan untuk mengevaluasi kualitas data yang dikumpulkan dari instrumen penelitian. Tujuan kedua tes untuk mengetahui seberapa tepat dan konsisten data yang dikumpulkan. Alat tersebut dianggap konsisten atau reliabel jika nilai Alpha Cronbachnya lebih tinggi atau

sama dengan 0,6, karena itu, uji ini Pastikan kuesioner penelitian ini digunakan,dapat menghasilkan informasi ini dapat dipercaya[12].

Tabel2.croncbcah's Alpha

croncbcah's Alpha canva	croncbach'alpha Slidego	Jumlah item	Keterangan
0.878	0.829	19	Realibel

Hasil perhitungan tingkat kepuasan kuesioner menggunakan CSI

Setelah mengumpulkan data dari 100 responden, perhitungan (CSI) baru dimulai, Metode CSI ini dilakukan untuk mengetahui seberapa puas pengguna dengan aplikasi Canva dan Slidego, yang memiliki indikator pertanyaan yang telah disusun. Menghitung (MIS), (MSS), (WF), dan (WS) adalah semua ukuran digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan. dan akhirnya *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah bagian dari proses perhitungannya. Kemudian, skor CSI dimasukkan ke dalam lima kategori, dengan tingkat kepuasan yang paling rendah mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas[13]. seperti yang ditunjukkan dalam tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Hasil *Customer Satisfaction Index (CSI)*

No	Atribut Layanan	Mean Importance Score (MIS)	Mean Performance Score (MPS)	Weight Factor (WF)	Weighted Score (WF × MPS)
1	Kemudahan penggunaan	4.8	4.5	0.152	0.684
2	Kualitas desain dan template	4.7	4.3	0.149	0.641
3	Fitur yang tersedia	4.5	4.0	0.142	0.568
4	Kecepatan akses/platform performance	4.2	3.9	0.132	0.515
5	Ketersediaan template gratis	4.6	4.2	0.146	0.613
6	Dukungan teknis	3.8	3.5	0.120	0.420
7	Kepuasan keseluruhan	4.9	4.6	0.159	0.731
Total		-	-	1.000	4.172

Berdasarkan hasil perhitungan, penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi Canva memiliki tingkat usability yang lebih tinggi dibandingkan slidego aplikasi Canva mendapatkan nilai sebesar 85,41%,dengan mendapatkan kategori Sangat Puas dengan fitur dan layanan yang disediakan[14]. dibandingkan 80,92% (kategori Puas) pada Slidego.Pengguna aplikasi slidego di kategori “PUAS” dengan fitur dan layanan yang diberikan oleh CSI sebesar,80,92%, ini menunjukkan bahwa aplikasi sudah memenuhi harapan pengguna dengan baik].

4. KESIMPULAN

Hasil perhitungan yang dihasilkan menggunakan metode (CSI) menunjukkan kualitas presentase sangat memuaskan pengguna 85.4115773% Berdasarkan skala (CSI), hasil tersebut dikategorikan “sangat puas” terhadap aplikasi “canva“ Sedangkan pada aplikasi Slidego mendapatkan nilai sebesar 80.920309% dikategorikan “Puas”, jadi pada hasil perhitungan CSI ini aplikasi canva yang mempunyai nilai lebih besar dari nilai apliaksi slidego jadi kesimpulannya adalah aplikasi Canva yang lebih banyak dan lebih sering di gunakan oleh pengguna.

REFERENSI

- [1] P. H. Sadika, J. S. C. Neyland, and A. Sutrisno, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (Studi Kasus di Pelabuhan Manado)”, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jtmu>
- [2] A. Putri, B. Azzahra Arrasuli, and R. Putri Adelia, “MEDIA PEMBELAJARAN AUDIO VISUAL BERBASIS CANVA.”
- [3] J. Pembelajaran, J. Pengembangan Pendidikan, S. Ujung, T. Br Sidebang, M. Fahrani, and N. Sakinah,

“PENGARUH MEDIA PEMBELAJARAN SLIDESGO DAN METODE PRESENTASI TERHADAP MINAT BELAJAR MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI MEDAN,” 2024.

- [4] S. M. Widodo and J. Sutopo, “Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer,” 2018.
- [5] D. Andini and J. N. Utamajaya, “KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI,” *Media Online*, vol. 3, no. 4, pp. 330–337, 2023, [Online]. Available: <https://djournals.com/klik>
- [6] M. Waruwu, S. N. Pu`at, P. R. Utami, E. Yanti, and M. Rusydiana, “Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan,” *J. Ilm. Profesi Pendidik.*, vol. 10, no. 1, pp. 917–932, Feb. 2025, doi: 10.29303/jipp.v10i1.3057.
- [7] P. G. Subhaktiyasa, “Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif,” *J. Ilm. Profesi Pendidik.*, vol. 9, no. 4, pp. 2721–2731, Nov. 2024, doi: 10.29303/jipp.v9i4.2657.
- [8] J. P. Wilayah, D. Kota, D. Taluke, R. S. M. Lakat, and A. Sembel, “ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN EKOSISTEM MANGROVE DI PESISIR PANTAI KECAMATAN LOLODA KABUPATEN HALMAHERA BARAT,” *J. Spasial*, vol. 6, no. 2, 2019.
- [9] “344-Article Text-147147627-1-10-20230316”.
- [10] H. Q. Karima, D. Rachmawaty, and E. F. Sidik, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya,” *J. Tek. Ind.*, vol. 1, no. 2, pp. 94–102, 2022.
- [11] A. R. Haeradi, A. Hermawansyah, and N. Wahyuni, “TBK DENGAN FRAMEWORK CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)”.
- [12] “ANALISIS_KEPUASAN_KONSUMEN_DENGAN_MENGGU”.
- [13] M. Ermila Sari and A. Hermawansyah, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamride Berbasis Kerangka Kerja CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) Di PPU,” *J. Impresi Indones.*, vol. 1, no. 4, pp. 436–449, Apr. 2022, doi: 10.36418/jii.v1i4.61.
- [14] K. Halief and H. Putro, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN RUMAH TANGGA PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KAHURIPAN CABANG PELAYANAN VI CIOMAS.”
- [15] “Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah KUALITAS PELAYANAN BANK DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) TERHADAP KEPUASAN NASABAH Yudi Siyamto STIE-AAS Surakarta”.