

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji enam variabel, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence facilitating conditions*, *user satisfaction* dan *continuance intention*. Penelitian ini dilakukan secara daring menggunakan *Google Form*, di mana kuesioner disebarluaskan melalui media sosial dan secara langsung di lingkungan kampus (*hybrid*). Dengan responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif program S1 di Universitas Andalas yang sudah memiliki pengalaman menggunakan platform Canva. Pada bab sebelumnya, diajukan lima hipotesis yang telah dibuktikan hasilnya, dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. *Performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Hasil ini membuktikan bahwa, pengguna yang merasa Canva dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka dalam membuat desain cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
2. *Effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Hasil ini membuktikan bahwa, pengguna yang merasa Canva mudah digunakan dan tidak memerlukan usaha yang besar untuk mengoperasikannya cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
3. *Social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Hasil ini membuktikan bahwa, semakin besar pengaruh lingkungan sosial

dalam menggunakan Canva, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna.

4. *Facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Hasil ini membuktikan bahwa, semakin baik kondisi pendukung yang tersedia seperti aksesibilitas, dukungan teknis, dan sumber daya yang memadai, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna.
5. *User satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Hasil ini membuktikan bahwa, pengguna yang merasa puas dengan pengalaman mereka menggunakan Canva cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk melanjutkan penggunaan platform tersebut.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, secara teoritis hasil penelitian ini memperkuat teori yang mengaitkan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* dengan tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*), serta pengaruh *user satisfaction* terhadap *continuance intention* dalam konteks penggunaan platform teknologi digital. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam pengembangan teori-teori terkait perilaku adopsi teknologi dalam jangka panjang.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi yang sangat penting bagi pihak Canva, terutama dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna yang lebih mendalam. Berikut beberapa aspek yang dapat dijadikan prioritas dalam pengembangan, berdasarkan hasil penelitian:

1. Meningkatkan kualitas konten dan fitur untuk memenuhi ekspektasi pengguna (*performance expectancy*): Canva perlu terus berinovasi dan menambahkan berbagai *template*, fitur, dan alat desain yang lebih lengkap dan relevan untuk berbagai jenis pengguna.
2. Peningkatan kemudahan penggunaan (*effort expectancy*): Canva dapat berfokus pada penyempurnaan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) untuk memastikan bahwa pengguna merasa mudah dan nyaman dalam mengoperasikan platform ini.
3. Pengoptimalan aspek sosial dan komunitas (*social influence*): Canva dapat memperkuat komunitas online dan meningkatkan elemen sosial di dalam platform, seperti menyediakan fitur kolaborasi yang lebih baik, forum diskusi, atau integrasi dengan media sosial. Canva dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan menarik lebih banyak pengguna baru melalui rekomendasi sosial.
4. Dukungan teknis yang lebih baik (*facilitating conditions*): Canva perlu memastikan bahwa pengguna memiliki akses ke dukungan teknis yang cepat dan responsif, baik melalui saluran online seperti *chat support* atau melalui pusat bantuan yang lebih informatif.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini telah memberikan gambaran yang jelas dan hasil yang signifikan, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Keterbatasan ini dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam penelitian selanjutnya. Berikut keterbatasan dalam penelitian ini :

1. Sampel dalam penelitian ini belum proporsional berdasarkan jumlah mahasiswa per program studi di Universitas Andalas.
2. Ruang lingkup penelitian ini hanya berfokus pada mahasiswa aktif program S1 Universitas Andalas, sehingga hasilnya belum mencakup mahasiswa di seluruh Sumatra Barat.
3. Fokus penelitian hanya membahas penggunaan Canva oleh mahasiswa yang tentunya memiliki karakteristik yang berbeda dengan pengguna umum.
4. Penelitian ini hanya membahas empat faktor utama yang berpengaruh terhadap *user satisfaction* dan *continuance intention* Canva. Namun, faktor lain di luar penelitian yang juga dapat memengaruhi variabel-variabel tersebut belum dibahas.

#### 5.4 Saran Penelitian

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dan telah diperoleh hasilnya, peneliti menyarankan beberapa saran untuk responden mahasiswa dalam penggunaan Canva kedepannya :

1. Mahasiswa sebaiknya memanfaatkan peluang kolaborasi kreatif dengan teman-teman sekelas atau organisasi kampus. Ini dapat membuka peluang baru dalam pengembangan keterampilan desain, serta memperluas jaringan profesional mahasiswa di dunia kreatif.
2. Mahasiswa dapat memanfaatkan Canva untuk membangun personal branding, baik di media sosial maupun dalam pembuatan portofolio pribadi.
3. Mahasiswa dapat berpartisipasi dalam tantangan desain atau kompetisi yang diselenggarakan oleh Canva atau platform desain lainnya.

4. Canva bisa digunakan untuk membuat kampanye sosial atau materi pemasaran untuk usaha kecil. Mahasiswa yang tertarik dalam kewirausahaan atau inisiatif sosial bisa memanfaatkan platform ini untuk membuat materi promosi, poster, dan konten visual yang mendukung. Ini juga memberikan peluang untuk berkolaborasi dengan berbagai organisasi atau komunitas di luar kampus.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dan telah diperoleh hasilnya, peneliti menyarankan beberapa saran untuk peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi *user satisfaction* dan *continuance intention* seperti *user engagement*, *user experience*, *perceived value*, dan *perceived innovation*.
2. Penelitian selanjutnya dapat memfokuskan pada pengguna yang berasal dari sektor industri atau profesional, untuk melihat bagaimana penggunaan Canva dalam mendukung produktivitas dan kreativitas dalam konteks bisnis, bukan hanya kebutuhan akademik atau personal.
3. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian serupa dengan objek yang berbeda seperti, platform Duolingo, Ruangguru, Coursera, dan lainnya.
4. Penelitian selanjutnya bisa mengembangkan subjek penelitian menjadi lebih merata di seluruh Universitas di Indonesia.
5. Penelitian selanjutnya sebaiknya melakukan pengumpulan data secara langsung sehingga lebih mudah menjelaskan pertanyaan kepada responden, memberikan klarifikasi jika diperlukan, serta memastikan bahwa responden memahami konteks dan tujuan penelitian.