

## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                                                     | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1 Daftar jumlah rating aplikasi belajar online menurut gooogle play tahun 2021          | 2       |
| 1. 2 Daftar Penghargaan Ruangguru Dalam dan Luar Negri.....                               | 4       |
| 1.3 Daftar Keluhan Siswa Pengguna Aplikasi Ruangguru.....                                 | 5       |
| 2.4 Penelitian Terdahulu.....                                                             | 18      |
| 2.5 Kerangka Pemikiran.....                                                               | 27      |
| 3.1 Skala Penilaian.....                                                                  | 22      |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel.....                                                    | 23      |
| 3.3 Nilai r Korelasi <i>Product Moment</i> .....                                          | 25      |
| 3.5 Kriteria nilai customer satisfaction index.....                                       | 28      |
| 4.1 Karakterisik responden berdasarkan jenis kelamin.....                                 | 29      |
| 4.2 Karakterisik responden berdasarkan usia.....                                          | 30      |
| 4.3 Karakteristik Responden Pekerjaan Orang tua.....                                      | 30      |
| 4.4 Karakteristik Responden Pendapatan Orang tua.....                                     | 30      |
| 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....                                                    | 30      |
| 4.5 Jawaban Responden Mengenai kepuasan konsumen berdasarkan kinerja.....                 | 33      |
| 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai kepuasan konsumen berdasarkan kepentingan..... | 34      |
| 4.6 Hasil uji validitas kuesioner mengenai kepuasan kinsumen berdasarkan kepentingan..... | 34      |
| 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai kepuasan konsumen berdasarkan kinerja.....     | 35      |
| 4.8 Daftar Interpretasi Koefisien.....                                                    | 36      |
| 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....                                                           | 36      |
| 4.10 Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Kepentingan.....                                  | 36      |
| 4.12 Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Kinerja.....                                      | 37      |
| 4.13 Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan.....                                               | 38      |
| 4.14 Perhitungan customer satisfaction index.....                                         | 41      |
| 4.14 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> .....                                    | 42      |