

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI RUANG GURU (Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA))

Oleh

EDAU SINAM BELA (1512110304)

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat di era globalisasi saat ini tidak bisa dihindari lagi pengaruhnya terhadap dunia pendidikan. Tuntutan global menuntut dunia pendidikan untuk selalu senantiasa menyesuaikan perkembangan teknologi terhadap usaha dalam peningkatan mutu pendidikan. Ruangguru merupakan salah satu platform yang bergerak dalam bidang pendidikan, mempertemukan pengajar dengan pelajar untuk belajar dan mengajar. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap Ruangguru. berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas aktual yang dirasakan dan kualitas ideal yang diharapkan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menganalisis kepuasan konsumen menggunakan metode Customer Satisfaction index(CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) yaitu usability, information quality, dan service interaction yang dinilai berdasarkan perspektif tingkat kinerja (performance) dan tingkat kepentingan (importance). Penelitian ini memiliki 100 responden yang pernah mengakses Ruangguru dengan menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis(IPA). Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan terdapat nilai kesenjangan (gap) yang bernilai negatif antara kualitas aktual (performance) dan kualitas ideal (importance) sebesar (-0,02). Nilai kesenjangan (gap) paling besar adalah dimensi service interaction dengan nilai (-0,17). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas actual yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna Ruangguru. terutama dari atribut kualitas yang berhubungan dengan service interaction dalam Ruang Guru.

Kata kunci: Ruangguru, Kepuasan Konsumen, Customer Satisfaction Index(CSI) mportance Performance Analysis (IPA)

ABSTRACT

CONSUMER SATISFACTION ANALYSIS USING THE APPLICATION

TEACHER ROOM (Using the Customer Satisfaction Index (CSI) Method Dan Importance Performance Analysis (IPA))

By

EDAU SINAM BELA (1512110304)

The rapid development of information technology in the current era of globalization cannot be avoided anymore its influence on the world of education. Global demands require the world of education to always adapt technological developments to efforts to improve the quality of education. Ruangguru is one of the platforms engaged in education, bringing together teachers and students to learn and teach. This study aims to describe the level of consumer satisfaction with Ruangguru. based on user assessments of the actual quality perceived and the ideal quality expected. This study is a descriptive quantitative study by analyzing consumer satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods, namely usability, information quality, and service interaction which are assessed based on the perspective of performance level and importance level. This study has 100 respondents who have accessed Ruangguru using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. From this study, the results showed that overall there is a negative gap value between actual quality (performance) and ideal quality (importance) of (-0.02). The largest gap value is the service interaction dimension with a value of (-0.17). Thus, it can be concluded that the actual quality perceived has not been able to meet the ideal quality desired by Ruangguru users, especially from quality attributes related to service interaction in Ruang Guru.

Keywords: Online media, Learning achievement, Teachers' room