

## ABSTRAK

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN BELAJAR SISWA MENGGUNAKAN APLIKASI ZENIUS DI MASA PANDEMI

FEBY EVO

Kemajuan teknologi muncul berbagai inovasi dalam proses pembelajaran, saat ini siswa-siswi bisa belajar secara online dengan berlangganan bimbingan belajar online (bimbel). Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMA di Bandar Lampung dengan sampel sebanyak 100 sampel dan teknik pengambilan sampel yang di gunakan adalah *purposive sampling*. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan siswa yang menggunakan aplikasi Zenius dapat diketahui bahwa nilai *customer satisfaction index (CSI)* adalah sebesar 70,60% atau 0,7060, Jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 0,7060, berada pada range 0,66 – 0,80. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indek kepuasan siswa yang menggunakan aplikasi Zenius untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria Puas.

**Kata kunci:** *Kepuasan Konsumen, Customer Satisfaction Index Dan Aplikasi Zenius.*