

## INTISARI

Sejalan dengan meningkatnya tren pembelajaran secara *online* dan bermunculannya perusahaan rintisan (*start-up*) berbasis teknologi di industri pendidikan yang dikenal dengan *EdTech* (*education technology*), maka semakin banyak pilihan *platform EdTech* yang menjadi pilihan pelanggan. Lebih dari 80 persen pengguna *platform EdTech* di Indonesia adalah pelajar Sekolah Menengah Atas (SMA) di Jakarta. Saat ini sebagian besar *platform EdTech* di Indonesia menargetkan pelajar di tingkat SMA sebagai target utama dalam menjalankan bisnisnya. Untuk dapat berkompetisi perusahaan dapat menganalisis layanan utama yang dibutuhkan pada *platform EdTech* dalam pemenuhan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *mixed methods*, yang terdiri dari metode kualitatif dan kuantitatif. Penelitian kualitatif dilakukan dengan melakukan wawancara secara *online* kepada pelajar SMA di Jakarta yang telah menggunakan *platform EdTech* untuk mengetahui layanan-layanan yang dibutuhkan. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan survei menggunakan kuesioner Kano untuk mengetahui layanan-layanan utama yang dibutuhkan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Instrumen penelitian dalam mengolah data hasil kuesioner Kano menggunakan teknik statistik deskriptif dan fuzzy Kano model untuk mengategorikan layanan utama berdasarkan pemenuhan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan terdapat 2 layanan yang masuk ke dalam kategori *Must-be*, 3 layanan masuk ke dalam kategori *One-dimensional*, 3 layanan masuk ke dalam kategori *Attractive* dan 5 layanan masuk ke dalam kategori *Indifferent Quality*. Perusahaan rintisan yang bergerak di industri pendidikan berbasis teknologi disarankan dapat memprioritaskan layanan yang masuk ke dalam kategori *Must-be*, *One-dimensional* dan *Attractive* saat mengembangkan *platform EdTech* yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Layanan utama, *EdTech*, Fuzzy Kano, Kepuasan pelanggan, *start-up*.

## **ABSTRACT**

Increasing the number of start-up companies in education technology (EdTech) industry has an impact on increasing number of EdTech platform option that customers can choose. More than 80 percent of EdTech platform users in Indonesia are high school students in Jakarta. Therefore, currently most of the EdTech platforms in Indonesia are targeting high school students as their main business target. companies must be able to compete, companies must be able to analyse the main services needed on the EdTech platform to meet customer satisfaction. This research was conducted using mixed methods, which consist of qualitative and quantitative research methods. Qualitative research was conducted by conducting online interviews with high school students in Jakarta who have used the EdTech platform to determine customer needs. Quantitative research is conducted by survey using Kano questionnaire to find out the main services needed to meet customer satisfaction. The research instrument in processing the data from the Kano questionnaire uses statistic descriptive techniques and the fuzzy Kano model to categorize the main services to meet customer satisfaction. Based on the analysis results, it can be concluded that there are 2 services that are included in the Must be category, 3 services are included in the One-dimensional category, 3 services are included in the Attractive category and 5 services are included in the Indifferent category. Start-up companies in the education technology industry are advised to prioritize services that are in the Must be, One-dimensional and Attractive categories in developing the EdTech platform to meet customer satisfaction.

Key words: Main services, EdTech, Fuzzy Kano, customer satisfaction, start-up.