

## ABSTRAK

Ruangguru dan zenius merupakan aplikasi bimbingan belajar *online* yang sangat banyak digunakan selain itu ruang guru dan zenius menawarkan produk dengan solusi terlengkap kepada Siswa/i, Dampak COVID -19 terhadap dunia pendidikan di Indonesia sangat dirasakan oleh semua siswa terutama pada kegiatan belajar –mengajar dengan hadirnya ruang guru dan zenius dapat membantu siswa kesulitan belajar. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penggunaan Ruangguru dan zenius memiliki pengaruh positif dalam proses pembelajaran. Tetapi ada permasalahan yang dirasakan oleh pengguna Ruangguru dan zenius. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Aplikasi dengan cara mengidentifikasi, mengategorikan, dan memprioritaskan kebutuhan berdasarkan kepuasan pengguna Aplikasi Ruanggurudan zenius sehingga dapat mengurangi permasalahan pengguna sehingga kualitasnya dapat meningkat. Metode yang digunakan Fuzzy Kano, merupakan teknik pengembangan produk secara kuantitatif dan obyektif berdasarkan penilaian dari kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas produk. Dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* sehingga target minimal responden sebesar 77 responden. Hasil dari penelitian ini, terdapat 20 *requirement* yang didefinisikan sebagai fitur aplikasi, yang dikategorikan kedalam 3 katagori yang terdiri dari 7 fitur termasuk ke dalam kategori *one-dimensional quality attribute*, 4 fitur termasuk kategori *attractive quality attribute*, dan 9 fitur termasuk ke kategori *indifferent quality attribute*. Prioritas paling tinggi yaitu, fitur “Mendapatkan penjelasan jawaban” pada kategori *one-dimensional quality attribute*, “melanjutkan vidio ” pada kategori *attractive quality attribute*, “mengganti kurikulum” pada kategori *indifferent quality attribute*.

**Kata kunci:** Pembelajaran, masa pandemi, COVID-19, pengguna, Fuzzy-Kano,