



CUSTOMER REVIEW ANALYSIS: **RUANGGURU**

Business Intelligence Final Project
Sistech Portfolio Program 2024
By Arini M. & Maryesta A. S.

OUR TEAM



1

**Arini
Maharani**

2

**Maryesta
Apriliani S.**



BUSINESS BACKGROUND

PT Ruang Raya Indonesia, operating as Ruangguru, is an Indonesian digital startup founded by Belva Devara and Iman Usman in April 2014. The company provides a non-formal educational platform offering school curriculum-based learning through interactive video tutorials by teachers and animations accessible via mobile and computer applications. Ruangguru's flagship product includes comprehensive learning modules, practice questions, and live tutoring sessions that cater to the needs of students from elementary to high school.

Ruangguru's commitment to leveraging technology for education has earned it accolades, including being ranked the 25th most innovative company globally and 2nd in education by Fast Company in 2021. The diverse product offerings and strategic market reach highlight Ruangguru's mission to provide quality education through technology on a global scale.

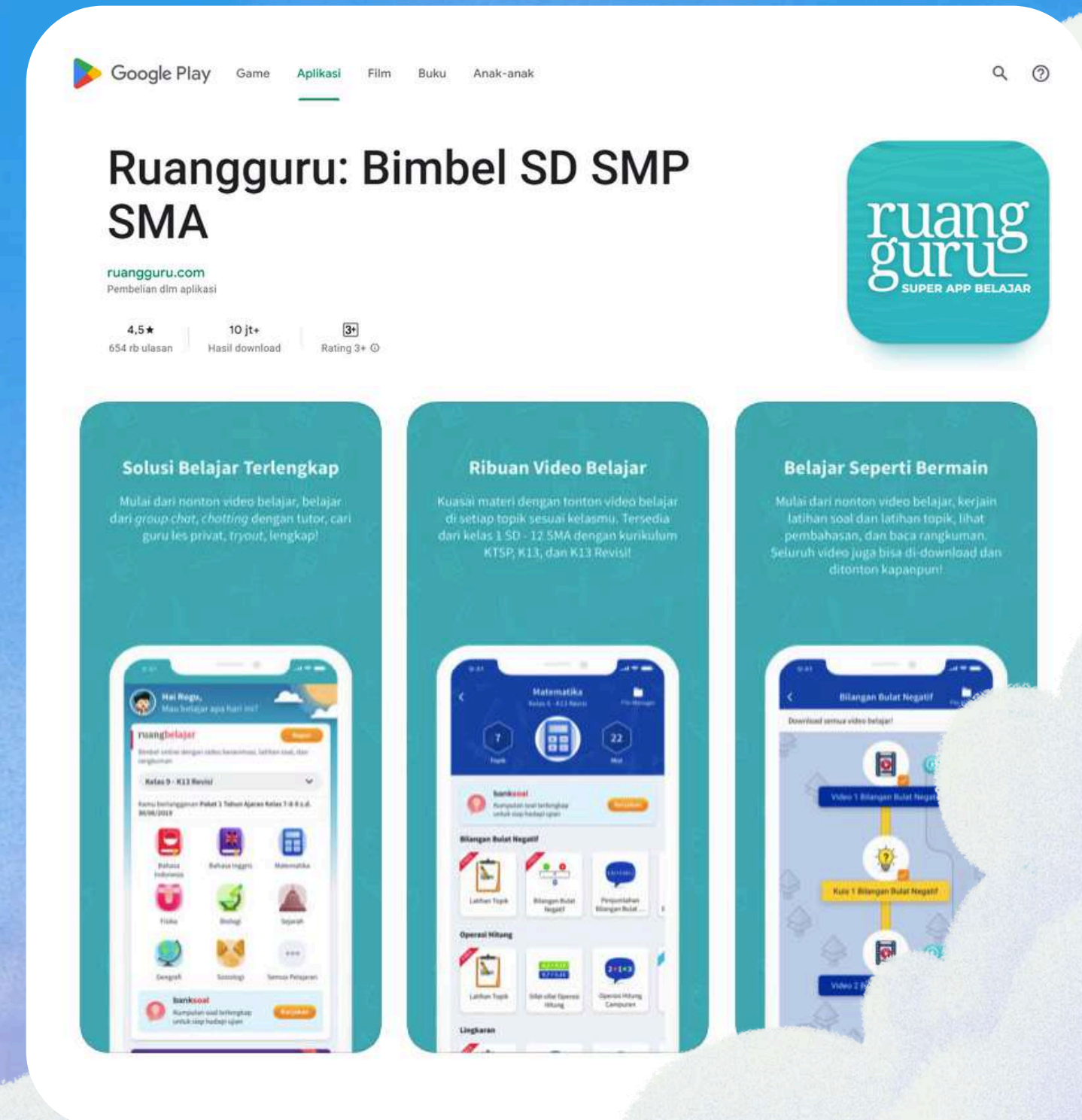


ruang
guru

PROBLEM BACKGROUND

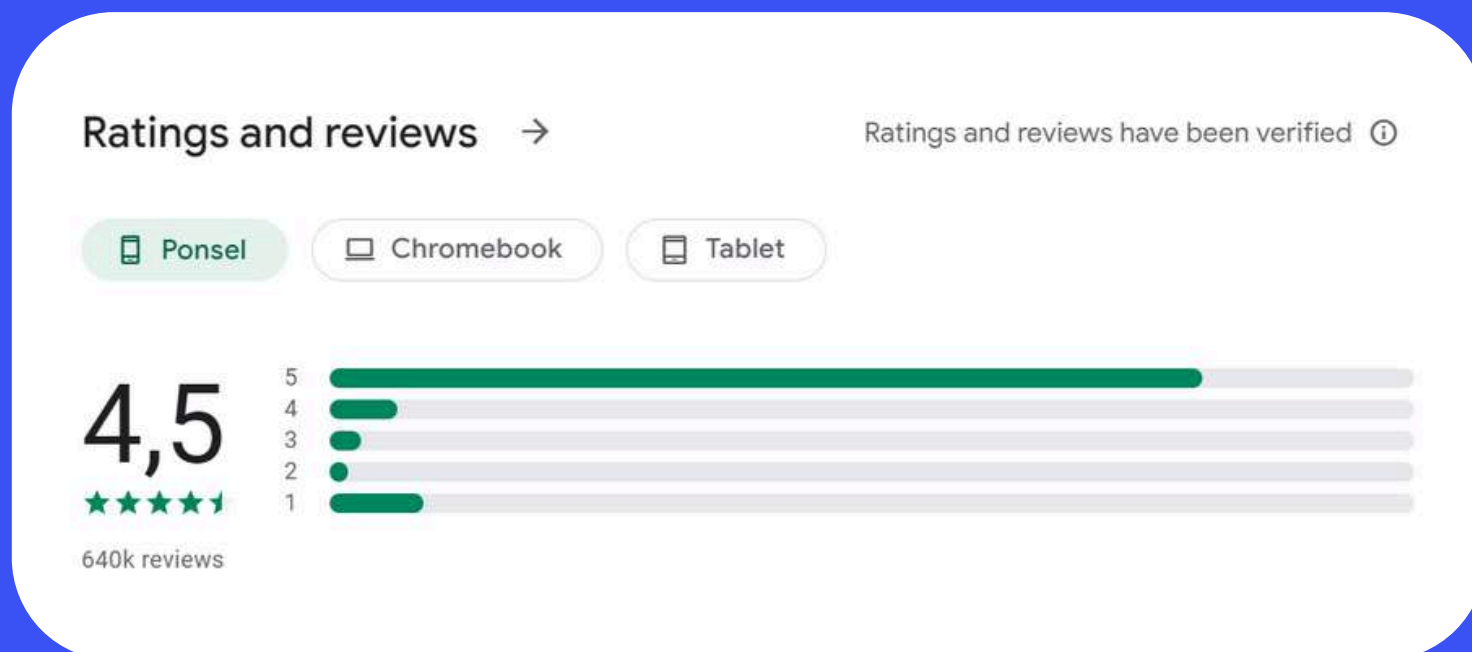
Ruangguru, as Indonesia's largest educational platform, aims to provide high-quality educational services through its various products and services, including video lessons, practice questions, and online tutoring. However, despite its rapid growth and success, the platform faces several challenges that need to be addressed to maintain and improve user satisfaction and overall service quality.

Ruangguru has a mobile application available on Google Play called 'Ruangguru,' which is a significant touchpoint for its users. The app's reviews and ratings on Google Play provide valuable insights into user experiences and satisfaction. These reviews often highlight areas where the platform excels and where it falls short, such as technical issues, content quality, pricing, and customer support. Properly analyzing and interpreting this feedback is crucial for Ruangguru to enhance its services and address user concerns promptly.



PROBLEM BACKGROUND

The problem background for this final project is centered on performing an in-depth analysis of user reviews and ratings from the Google Play Reviews of the Ruangguru app. By examining this data, we aim to extract valuable insights that can help Ruangguru improve its services and user experience.



Key areas of focus include:

1. Identifying common themes and patterns in user feedback.
2. Highlighting areas for technical improvement and enhancement.
3. Assessing user satisfaction and engagement levels.
4. Understanding user needs and expectations.
5. Informing strategic decisions for future development.

DATA PREPROCESSING

1

Data Profiling

2

Correct Datatypes

3

Duplicate Detection

4

Anomaly Detection:

Some replies by Ruangguru occurred before the user's review.

5

Identify and Handle Missing Values:

Imputation for App ver, reply date, and reply time

6

Extract List for Tags

7

Create New Variables:

Binning (Transforming Numerical Variables),
Multilabeling (Transforming Nonnumerical Variables)

Codes Data Preprocessing and Exploratory Data Analysis (EDA).

DASHBOARD : RUANGGURU CUSTOMER REVIEW ANALYSIS

[Link Dashboard
Looker Studio](#)

Customer Review Analysis of Ruangguru

Data Scrapped on 13, June 2024

ruang
guru

Pilih rentang tanggal

Total Reviews

4.180

Rata-Rata Score

4,1

Antarmuka Pengguna

Avg Score

TRUE

2,5

FALSE

4,1

Fitur Aplikasi

Avg Score

TRUE

4,1

FALSE

4,1

Konten Pembelajaran

Avg Score

TRUE

4,3

FALSE

4

Masalah Teknis

Avg Score

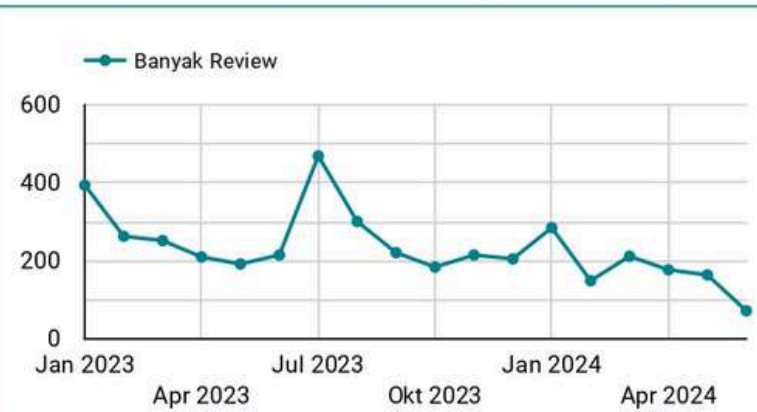
TRUE

2,9

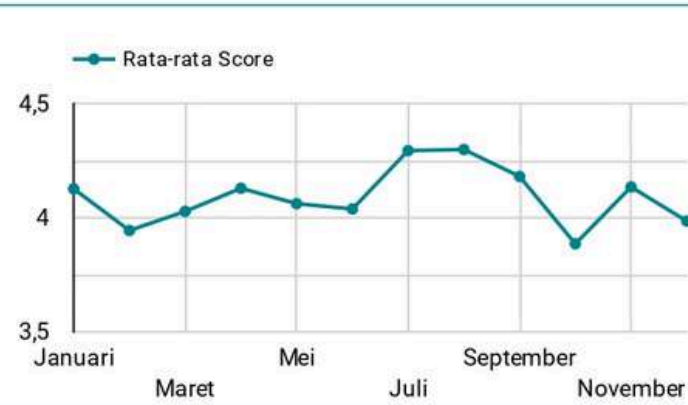
FALSE

4,3

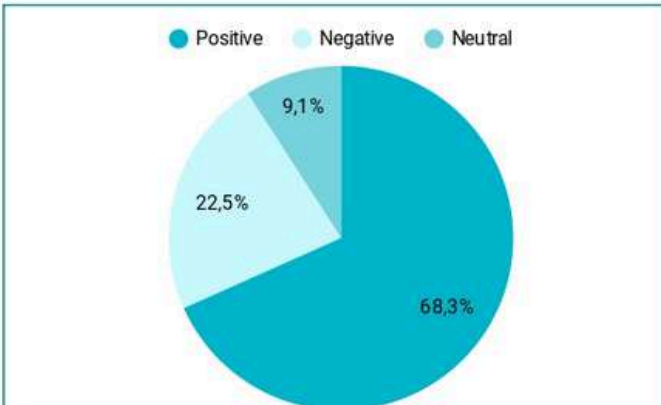
Volume dari Review Pengguna (Bulan)



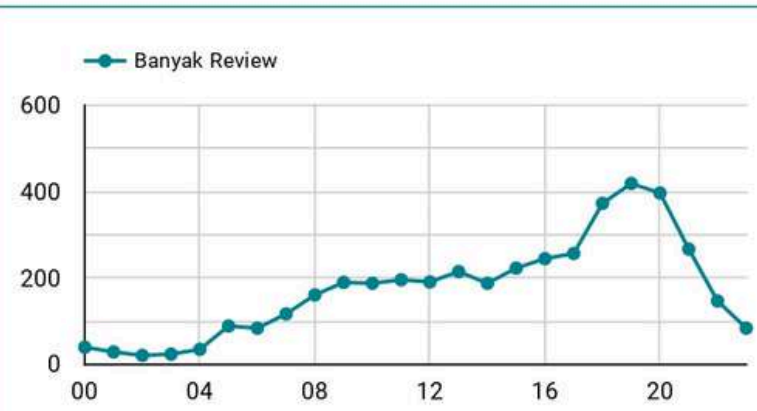
Rata-rata Score dari Review Pengguna (Bulan)



Komposisi Sentimen Pengguna



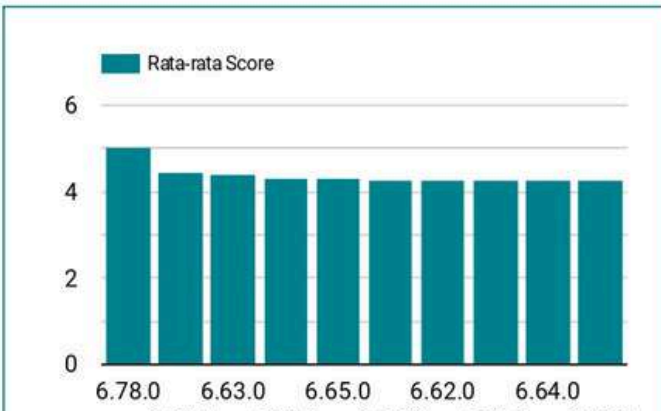
Volume dari Review Pengguna (Jam)



Rata-rata Score dari Review Pengguna (Jam)



Versi Aplikasi dengan Rata-Rata Terkecil



DASHBOARD : RUANGGURU CUSTOMER REVIEW ANALYSIS

<input checked="" type="checkbox"/> Antarmuka Pengguna	Avg Score	<input checked="" type="checkbox"/> Fitur Aplikasi	Avg Score
<input checked="" type="checkbox"/> TRUE	2,5	<input checked="" type="checkbox"/> TRUE	4,1
<input checked="" type="checkbox"/> FALSE	4,1	<input checked="" type="checkbox"/> FALSE	4,1

<input checked="" type="checkbox"/> Konten Pembelajaran	Avg Score	<input checked="" type="checkbox"/> Masalah Teknis	Avg Score
<input checked="" type="checkbox"/> TRUE	4,3	<input checked="" type="checkbox"/> TRUE	2,9
<input checked="" type="checkbox"/> FALSE	4	<input checked="" type="checkbox"/> FALSE	4,3

1. Antarmuka Pengguna (Score rata-rata: 2,5)

Skor antarmuka pengguna yang relatif rendah menunjukkan bahwa banyak pengguna mungkin merasa kesulitan atau tidak puas dengan tampilan dan interaksi aplikasi Ruangguru. Antarmuka pengguna yang tidak intuitif dapat menghambat pengalaman belajar dan mengurangi kepuasan secara keseluruhan.

2. Fitur Aplikasi (Score rata-rata: 4,1)

Fitur aplikasi mendapatkan skor yang cukup baik, menunjukkan bahwa pengguna umumnya puas dengan berbagai fitur yang ditawarkan oleh Ruangguru. Ini berarti bahwa aplikasi berhasil menyediakan fitur yang bermanfaat dan relevan bagi kebutuhan pengguna.

3. Konten Pembelajaran (Score rata-rata: 4,3)

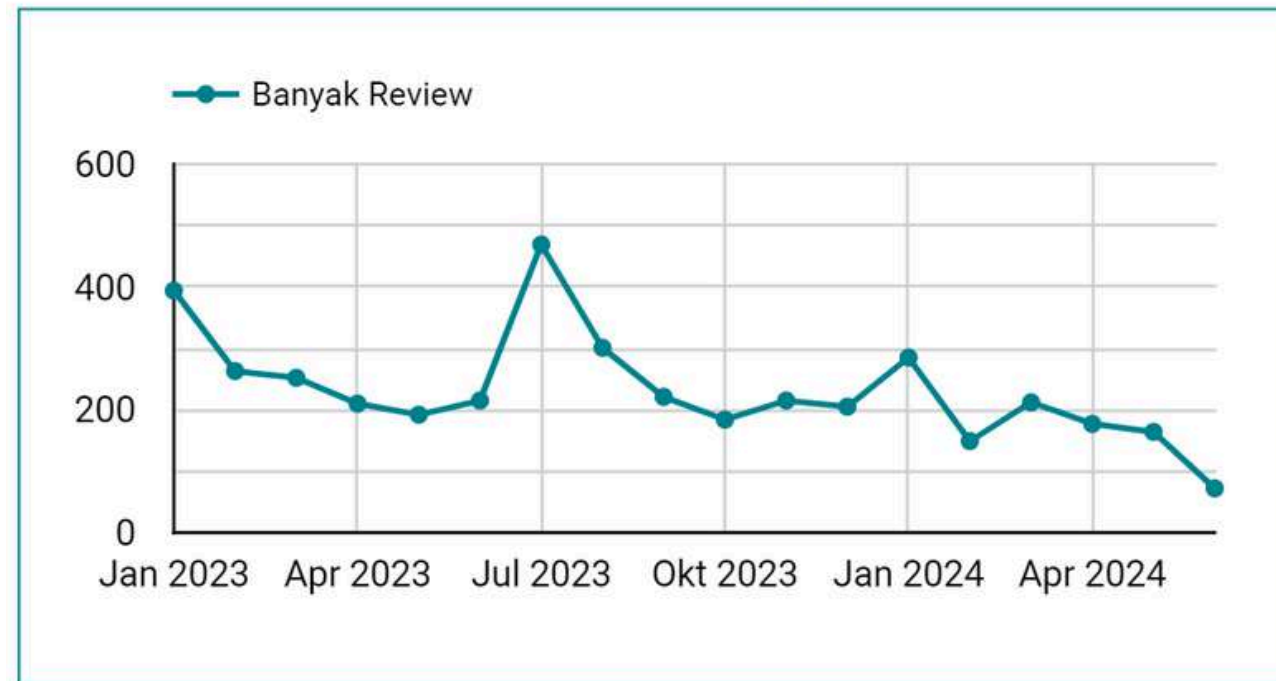
Konten pembelajaran mendapatkan skor tertinggi, yang mengindikasikan bahwa pengguna sangat menghargai kualitas materi pembelajaran yang disediakan. Konten yang berkualitas tinggi adalah salah satu keunggulan utama dari Ruangguru dan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. Masalah Teknis (Score rata-rata: 2,9)

Skor masalah teknis yang relatif rendah menunjukkan bahwa ada sejumlah masalah teknis yang mengganggu pengalaman pengguna. Masalah seperti bug, crash, atau performa lambat dapat menyebabkan frustrasi dan mengurangi penggunaan aplikasi.

DASHBOARD : RUANGGURU CUSTOMER REVIEW ANALYSIS

Volume dari Review Pengguna (Bulan)



Volume review mencapai puncak pada bulan Juli dan Januari, kemungkinan karena pergantian semester dalam sistem pendidikan di Indonesia. Periode ini mungkin menandakan waktu di mana pengguna paling banyak melakukan evaluasi terhadap aplikasi setelah mengalami perubahan dalam rutinitas akademik mereka.

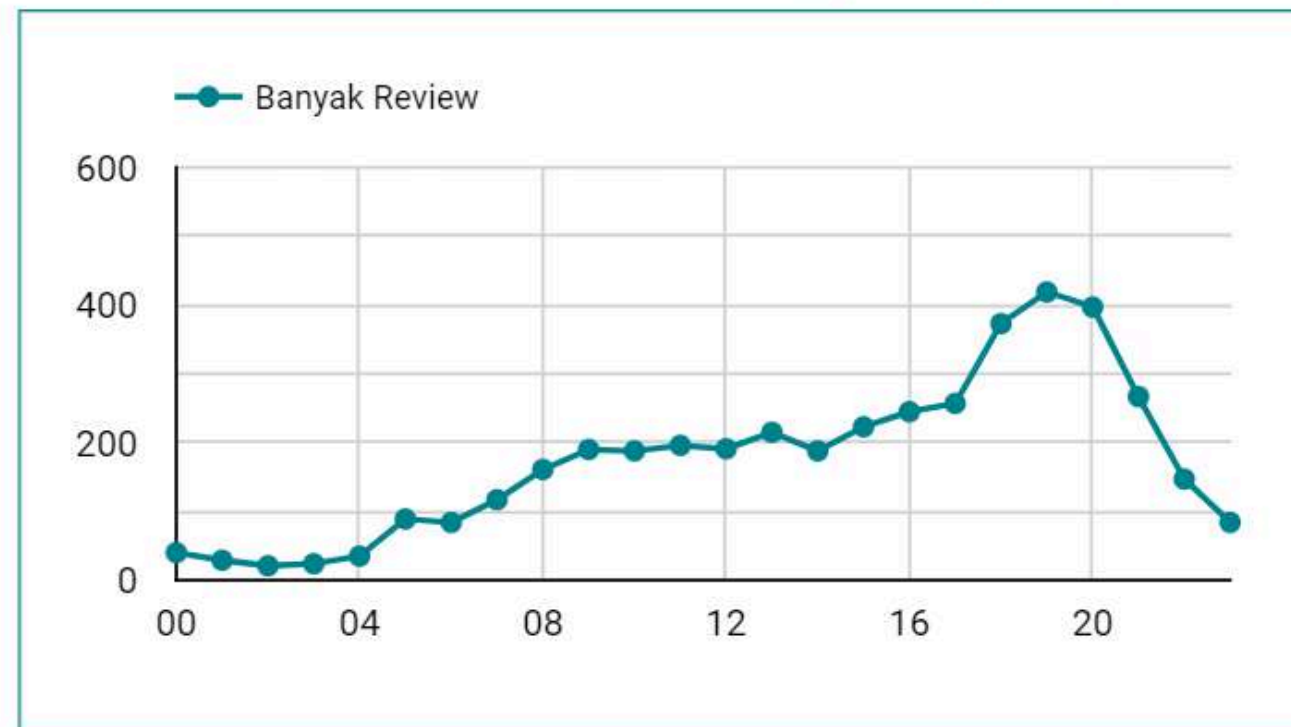
Rata-rata Score dari Review Pengguna (Bulan)



Tingkat kepuasan pengguna Ruangguru mencapai puncaknya pada Juli dan Agustus 2023 serta Januari dan April 2024 dengan skor rata-rata di atas 4,25. Periode ini perlu dianalisis untuk mengetahui faktor peningkatan kepuasan, seperti fitur baru. Sebaliknya, terjadi penurunan kepuasan signifikan pada Oktober 2023 dan Mei 2024, yang memerlukan analisis lebih lanjut untuk memahami penyebabnya, seperti perubahan fitur atau masalah teknis.

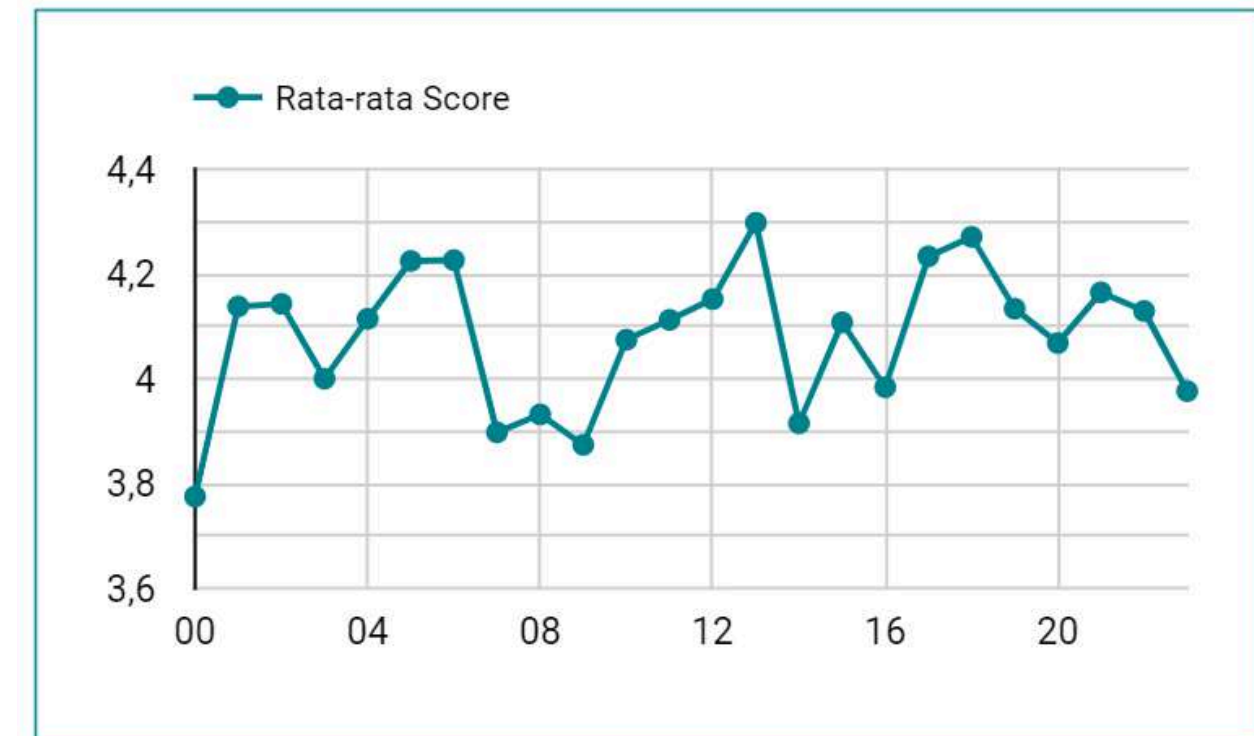
DASHBOARD : RUANGGURU CUSTOMER REVIEW ANALYSIS

Volume dari Review Pengguna (Jam)



Volume review mencapai puncak sekitar jam 19.00. Jam puncak ini menunjukkan waktu di mana pengguna paling aktif memberikan feedback.

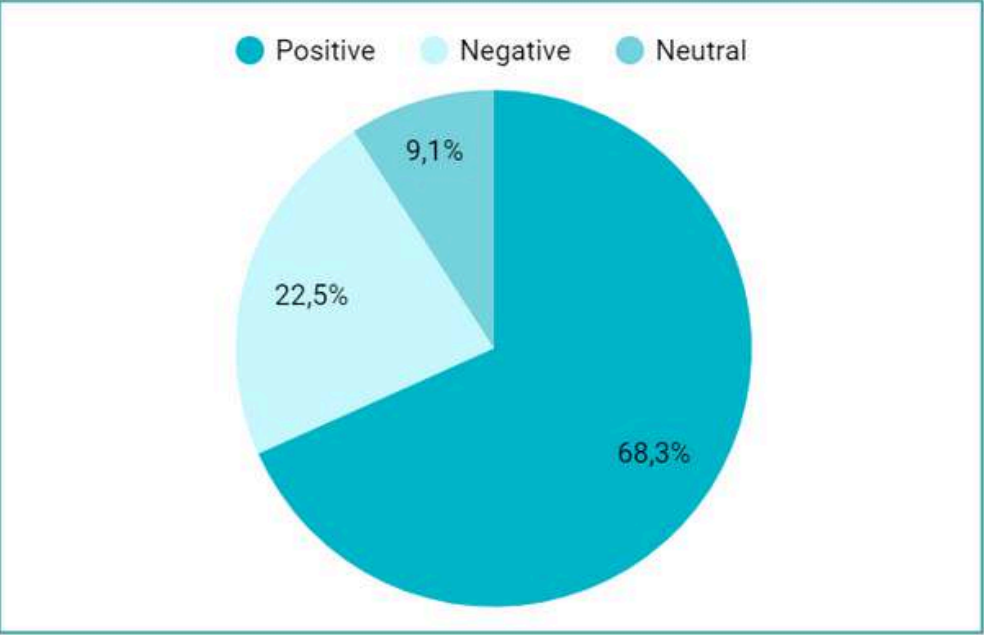
Rata-rata Score dari Review Pengguna (Jam)



Rata-rata score cenderung tidak terlalu fluktuatif pada seriap jamnya. rata-rata skor pengguna cenderung tidak banyak berubah-ubah atau fluktuatif pada seri waktu jamnya. Hal ini mungkin menunjukkan bahwa pengguna memberikan penilaian yang konsisten atau stabil dalam waktu yang singkat, seperti pada beberapa jam sehari.

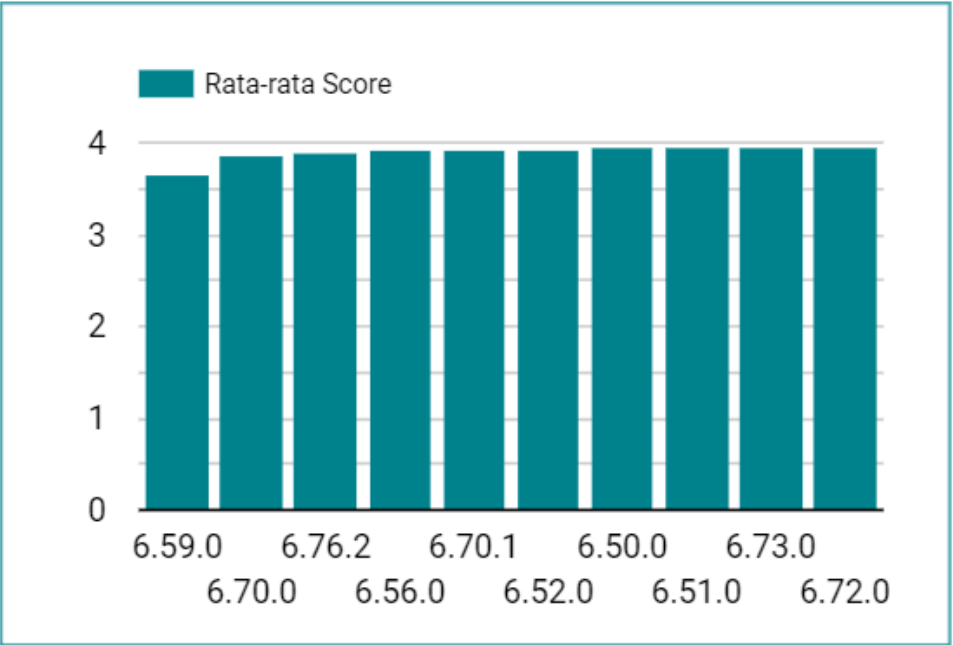
DASHBOARD : RUANGGURU CUSTOMER REVIEW ANALYSIS

Komposisi Sentimen Pengguna



Sentimen positif mencapai 68,3%, menunjukkan sebagian besar pengguna puas dengan layanan Ruangguru. Insight: Fokus pada mempertahankan dan meningkatkan aspek-aspek yang memberikan pengalaman positif, seperti fitur favorit dan kualitas konten. Sentimen negatif adalah 22,5%, menunjukkan area ketidakpuasan. Insight: Analisis lebih lanjut diperlukan untuk memahami penyebabnya, seperti masalah platform atau dukungan pelanggan. Sentimen netral sebesar 9,1% menunjukkan beberapa pengguna tidak merasa puas atau tidak puas. Insight: Perlu analisis untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pandangan netral ini dan meningkatkan pengalaman pengguna.

Versi Aplikasi dengan Rata-Rata Terkecil



Gambar tersebut menunjukkan perbandingan rata-rata skor terkecil untuk versi aplikasi. Versi aplikasi dengan skor rata-rata terkecil ditampilkan di sebelah kiri grafik, sedangkan versi aplikasi dengan skor rata-rata tertinggi ditampilkan di sebelah kanan grafik. Berdasarkan grafik tersebut, versi aplikasi dengan skor rata-rata terkecil adalah versi 6.59.0,

RECOMENDATION

Perbaiki Masalah Teknis dan Antarmuka Pengguna

Fokus pada peningkatan antarmuka pengguna dan menyelesaikan masalah teknis yang sering dilaporkan. Pertimbangkan untuk melibatkan pengguna dalam program feedback, seperti pengujian beta untuk fitur-fitur baru. Dengan melibatkan pengguna secara langsung, Ruangguru dapat memastikan bahwa pengembangan fitur baru sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.



RECOMENDATION

Optimalisasi Kapasitas dan Dukungan Pelanggan

Tingkatkan kapasitas server dan dukungan pelanggan selama jam sibuk (4 sore - 8 malam) untuk memastikan aplikasi berjalan dengan lancar dan masalah pengguna dapat segera diatasi. Dengan mengatasi masalah pengguna lebih cepat selama periode penggunaan yang tinggi, Ruangguru dapat mempertahankan kepuasan pengguna yang lebih tinggi.



RECOMENDATION

Optimalkan Stabilitas Aplikasi dan Koneksi

Optimalkan stabilitas aplikasi serta kualitas koneksi untuk mengurangi lag atau crash yang sering dialami pengguna. Ini bisa dilakukan dengan memperkuat infrastruktur backend dan menggunakan server yang lebih andal serta memiliki kecepatan akses yang lebih tinggi. Pengalaman pengguna yang terganggu akibat masalah konektivitas dapat sangat mempengaruhi kepuasan mereka.



RECOMENDATION

Implementasi Sistem Reward dan Gamifikasi

Tambahkan sistem reward dan elemen gamifikasi untuk meningkatkan motivasi dan keterlibatan siswa. Contohnya, memberikan badge, poin, atau sertifikat untuk pencapaian tertentu seperti menyelesaikan modul, mendapatkan nilai tinggi dalam kuis, atau berpartisipasi aktif dalam sesi live tutoring. Sistem ini dapat membuat proses belajar lebih menyenangkan dan memotivasi siswa untuk terus belajar.





THANK YOU