

ABSTRAK

Perkembangan Teknologi Informasi pada saat ini dapat mengakibatkan banyak perubahan pada unsur setiap berbagai bidang, salah satunya dalam dunia pendidikan. Perkembangan teknologi dalam dunia pendidikan banyak mengalami perubahan hingga proses pembelajaran. Dengan perkembangan teknologi melalui platform pembelajaran saat ini memunculkan banyak macam metode pembelajaran yang semakin maju salah satunya dengan munculnya aplikasi Pijar Sekolah milik PT. Telkom Indonesia yang merupakan salah satu media pembelajaran yang memiliki fitur sangat beragam dan tentunya sudah diluncurkan dengan kecanggihan dan formulasi terbaru sehingga memudahkan pengembangan pembelajaran di Indonesia. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen serta dampak pada loyalitas konsumen aplikasi pijar sekolah di SMK Kartika XIX-1.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian analisis deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling* jenis *simple random sampling*, dengan responden sebanyak 211 orang. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM) Partial Least Square* dengan *software* SmartPLS 3.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen