

## ABSTRAK

Teknologi informasi pada saat ini dapat mengakibatkan banyak perubahan pada setiap unsur kehidupan meliputi segala aspek di banyak bidang, salah satunya dalam dunia pendidikan, Perkembangan teknologi di dunia pendidikan banyak mengalami perubahan sehingga membantu dalam proses pembelajaran di dalam dunia pendidikan, Kepuasan pelanggan merupakan peran penting dalam pemakaian aplikasi, karena pada dasarnya kenyamanan penggunaan aplikasi terutama *E-Learning* merupakan salah satu bentuk dari rasa kepuasan pelanggan. PT Telkom Indonesia adalah salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia. Unit *Division Business Service* (DBS). Merupakan salah satu divisi yang ada pada PT.Telkom Indonesia Witel Bandung. DBS menjadi garda terdepan dalam penyebaran *market* di Kota Bandung.

Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif metode deskriptif. Untuk teknik sampling menggunakan metode Nonprobability Sampling dan Sampling Purposive, Populasi penelitian ini adalah SMK Kartika Bandung yang sudah menggunakan aplikasi Pijar Sekolah. Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Teknik analisa data menggunakan analisis deskriptif dan juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfication Indeks* (CSI).

Untuk hasil dari perhitungan, kenyataan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi Pijar Sekolah di SMK Kartika adalah sebesar 90% dan berada di posisi sangat baik. Harapan terhadap kepuasan penggunaan pada aplikasi Pijar Sekolah di SMK Kartika adalah sebesar 94% dan berada di posisi sangat baik. yang berarti Pijar Sekolah sudah membantu proses pembelajaran di SMK Kartika dengan sangat baik. Hasil yang diperoleh dari *matrix Importance Performance Analysis* (IPA), didapatkan hasil bahwa untuk fitur data management di sekolah, pada saat pengguna menggunakan aplikasi Pijar, agar lebih ditingkatkan untuk membuat pengguna merasa senang dan juga fitur sistem data management sekolah menjadi lebih baik lagi. dilihat dari hasil perhitungan pada rumus *Customer Satisfication Indeks* (CSI), didapatkan hasil sebesar 83,21%, yang artinya pengguna puas terhadap penggunaan aplikasi Pijar Sekolah untuk kebutuhan pembelajaran di sekolah.

Kata Kunci : Pijar Sekolah, Kepuasan Penggunaan, *E-Learning*, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfication Indeks*