

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh pengalaman merek, kemudahan penggunaan aplikasi, dan persepsi kualitas terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan pada aplikasi PIJAR Sekolah. Fokus penelitian ditujukan kepada pengguna dari jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Sekolah Menengah Atas (SMA) negeri di Kabupaten Bandung Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei yang disebarakan kepada peserta didik dan tenaga pendidik. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman merek, kemudahan penggunaan, dan persepsi kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam mendorong loyalitas pelanggan. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan interaksi pengguna, penyederhanaan navigasi aplikasi, serta jaminan kualitas konten untuk meningkatkan kepuasan dan penggunaan jangka panjang. Temuan ini memberikan wawasan bagi pengembang teknologi pendidikan dalam mengoptimalkan platform pembelajaran digital dan membangun loyalitas pengguna melalui pengalaman yang unggul.

Kata Kunci : Brand Experience, Ease of Use, Perceived Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Educational Technology, PIJAR Sekolah.