ABSTRAK

Sistem informasi akademik berbasis web adalah suatu sistem yang saling terintegrasi yang memproses data-data akademis untuk menghasilkan suatu informasi akademik yang dibutuhkan oleh para pemakainya yang digunakan oleh BPPTKPK Bandung untuk membantu para siswa maupun pengguna lain untuk bisa memperoleh materi pembelajaran sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak penggunaan sistem informasi akademik berbasis web terhadap kepuasan dan loyalitas dari konsumen (pengguna).

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan kuesioner. Unit penelitian ini adalah siswa SMK di Bandung yang berjumlah 130 orang dan menggunakan *stratafied random sampling.* Untuk analisis data menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment*, dan path analysis koefisien determinasi dan uji t untuk menguji hipotesisnya. Sedangkan pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS 15 *For Windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memberikan respon yang baik terhadap penggunaan sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK Bandung. Sedangkan kepuasan konsumen termasuk dalam kategori kurang puas, hal ini dikarenakan masih masih cukup banyak fitur-fitur dalam sistem informasi akademik berbasis web yang kurang mendukung keinginan konsumen hal ini termasuk bahan pembelajaran yang tidak sesuai dengan kurikulum yang berjalan. Selanjutnya untuk loyalitas mendapat tanggapan cukup, hal ini disebabkan karena sistem informasi akademik berbasis web BPPTKPK Bandung karena memang dibutuhkan oleh siswa dalam memperoleh informasi. Hasil analisis korelasi menunjukkan tingkat keeratan yang tinggi/erat, yang berarti semakin baik sistem informasi akademik berbasis web diterapkan, maka akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen (pengguna). Selanjutnya sistem informasi akademik berbasis web berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas. Selanjutnya dampak secara simultan lebih besar dibandingkan secara parsial. Hal ini berarti keberadaan web sebaiknya memang menyelaraskan dengan keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga hal tersebut akan menciptakan kepuasan sekaligus loyalitas konsumen (pengguna).

Kata kunci: sistem informasi akademik berbasis web, kepuasan konsumen (pengguna), loyalitas konsumen (pengguna).