

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan harga terhadap keputusan menggunakan jasa pendidikan di PT. Overseas Zone Jakarta. Objek penelitian ini adalah Customer dari PT. Overseas Zone Jakarta yang sudah mendaftar. Penelitian ini dilakukan terhadap 85 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan dan harga berpengaruh terhadap keputusan customer menggunakan jasa PT. Overseas Zone Jakarta. Hal ini dibuktikan dari uji simultan (Uji f) dengan $F_{hitung} > F_{table}$ atau $106.410 > 2,717$ atau H_0 ditolak dan H_a diterima dan hasil uji parsial (Uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari tiga variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan dan harga terhadap keputusan menggunakan jasa pendidikan di PT. Overseas Zone Jakarta.

Kata Kunci : PT. Overseas Zone Jakarta, kualitas pelayanan, citra perusahaan, keputusan menggunakan, jasa

ABSTRACT

This research aims to know the service quality, corporate image and price to decision to use the service of education in PT. Overseas Zone Jakarta. The object for the research is customer from PT. Overseas Zone Jakarta already to apply. This research was done to 85 respondents by using quantitative-descriptive approach. Therefore, data analysis which is used is statistic analysis in the from of double linier regression test.

The result of this research shows that either simultanesously or partially, the variabel of service quality, corporate image and price to decision to use the service of education in PT. Overseas Zone Jakarta. It has been proven from the result of (F) simoultant test with f count > f table or $106,410 > 2,717$ and the result of (T) partial shows significant point of three independent variables that supports the hipotesys. Therefore, the accepted assumption is, there is influence between service quality, corporate image and price to decision to use the service of education in PT. Overseas Zone Jakarta.

Keywords: PT. Overseas Zone, service quality, corporate image, price, decision to use, service



UNIVERSITAS
MERCU BUANA