

**PENGARUH PROMOSI, PELAYANAN, CITRA MEREK TERHADAP  
MINAT SISWA MEMILIH KURSUS BAHASA INGGRIS DI LBPP LIA  
CIBUBUR**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh:

Nama : Imam Suryo Sadewo

NIM : 43119210069

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**CIBUBUR**

**2023**

**PENGARUH PROMOSI, PELAYANAN, CITRA MEREK TERHADAP  
MINAT SISWA MEMILIH KURSUS BAHASA INGGRIS DI LBPP LIA  
CIBUBUR**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperole Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Mercu Buana Cibubur



Disusun Oleh:

Nama : Imam Suryo Sadewo

NIM : 43119210069

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
CIBUBUR**

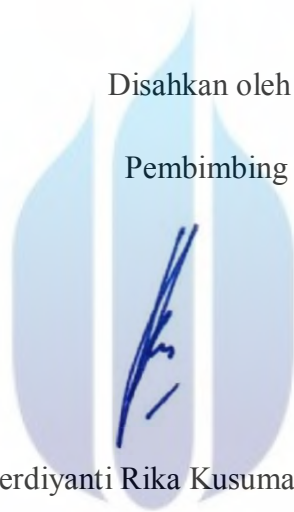
**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Imam Suryo Sadewo  
NIM : 43119210069  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Pelayanan, Citra Merek Terhadap  
Minat Siswa Memilih Kursus Bahasa Inggris Di LBPP  
LIA Cibubur  
Tanggal Sidang : 27 September 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Merdiyanti Rika Kusuma, SH., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

A blue ink signature is written over a large, light blue watermark of the Universitas Mercu Buana logo.

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

A blue ink signature is written over a large, light blue watermark of the Universitas Mercu Buana logo.

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233055



Please Scan QR Code to Verify

## LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Imam Suryo Sadewo

NIM : 43119210069

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila peneliti mengutip dari hasil karya orang lain, maka peneliti mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. peneliti bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenarnya.

Bekasi, Februari 2023

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Imam Suryo Sadewo

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah Ta'ala. yang telah memberikan banyak nikmat, terutama nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga proses pembuatan skripsi ini dapat peneliti laksanakan dengan baik. Begitupun atas rahmat Allah Swt untuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Promosi, Pelayanan, Citra Merek Terhadap Minat Siswa Memilih Kursus Bahasa Inggris Di LBPP LIA Cibubur”** dapat peneliti selesaikan dengan baik.

Peneliti menyadari banyak pihak yang membantu dan berkontribusi dalam terselesaikannya skripsi ini. Segala bentuk bantuan, baik berupa dukungan moral dan materi sangat membantu peneliti dalam mengumpulkan semangat dan keinginan untuk menyelesaikan studi. Dengan demikian penulis ucapkan terima kasih dengan ketulusan hati kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing peneliti selama menyusun skripsi ini, yakni kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M. Si, Ak selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph. D selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Eri Marlapa, SE, MM selaku sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Merdiyanti Rika Kusuma, SH, MM selaku dosen pembimbing penulis, yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
6. Ibu Ade Permata Surya, S. Gz, MM selaku dosen tugas akhir, yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama semester tujuh.
7. Bapak Hirdinis, SE. MM selaku dosen tugas akhir, yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama semester delapan.
8. Ibu Dra. Yanti Murni, MM selaku dosen metodologi penelitian, yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat di semester enam.

9. Bapak Firman Fauzi, ST, MM selaku dosen penelaah seminar proposal skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
10. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya kepada peneliti.
11. Bapak Amur selaku kepala cabang di Lembaga Bahasa dan Pendidikan Profesional (LBPP) LIA Cibubur.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang dapat membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan bagi para pembaca dari berbagai kalangan.

Cibubur, Juli 2023



Imam Suryo Sadewo

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b> .....	1
A.     Latar Belakang Penelitian .....	1
B.     Rumusan Masalah Penelitian .....	9
C.     Tujuan Penelitian .....	9
D.     Kontribusi Penelitian .....	10
1.     Manfaat Praktisi .....	10
2.     Manfaat Teoritis .....	10
<b>BAB II       KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> 11	
A.     Kajian Pustaka .....	11
1.     Manajemen Pemasaran .....	11
2.     Promosi .....	11
3.     Kualitas Pelayanan .....	12
4.     Citra Merek .....	14
5.     Keputusan Penggunaan Jasa .....	16
6.     Penelitian Terdahulu .....	19
B.     Pengembangan Hipotesis .....	22
1.     Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa LBPP LIA Cibubur .....	22
2.     Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa LBPP LIA Cibubur .....	23

	3.	Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Penggunaan Jasa LBPP LIA Cibubur .....	23
	C.	Rerangka Konseptual .....	24
<b>BAB III</b>		<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
	A.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
	B.	Desain Penelitian .....	25
	C.	Definisi dan Operasionalisasi Penelitian .....	25
	1.	Definisi Variabel .....	25
	2.	Operasionalisasi Variabel .....	26
	D.	Skala Pengukuran .....	30
	E.	Populasi dan Penelitian Sampel .....	31
	1.	Populasi .....	31
	2.	Sampel Penelitian .....	31
	F.	Teknik Pengumpulan Data .....	33
	G.	Metode Analisis Data .....	33
	1.	Statistik Deskriptif .....	33
	2.	Uji Kualitas Data.....	34
	3.	Uji Asumsi Klasik .....	35
	4.	Uji Kesesuaian Model .....	37
	5.	Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
	6.	Uji Hipotesis .....	39
<b>BAB IV</b>		<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
	A.	Analisis Deskriptif .....	40
	1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
	2.	Deskripsi Responden .....	44
	3.	Deskripsi Variabel .....	47
	B.	Hasil Uji Instrumen .....	51
	1.	Hasil Uji Validitas .....	51
	2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	55
	C.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	56
	1.	Hasil Uji Normalitas .....	56
	2.	Hasil Uji Multikolinieritas .....	57



3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
D.	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	60
E.	Hasil Uji Kesesuaian Model .....	63
1.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	63
2.	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) ....	64
F.	Hasil Uji Hipotesis .....	65
1.	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	65
G.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
1.	Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa .....	67
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa .....	68
3.	Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Penggunaan Jasa .....	69
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	70
A.	Kesimpulan .....	70
B.	Saran .....	70
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	73
	<b>LAMPIRAN</b> .....	76

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Target dan Realisasi Siswa .....	3
<b>Tabel 1. 2</b> Daftar Program LIA di Setiap Cabang .....	4
<b>Tabel 1. 3</b> Kuesioner Penelitian .....	6
<b>Tabel 2. 1</b> Jurnal Penelitian Terdahulu .....	18
<b>Tabel 3. 1</b> Operasionalisasi Variabel Promosi .....	25
<b>Tabel 3. 2</b> Operasionalisasi Variabel Pelayanan .....	26
<b>Tabel 3. 3</b> Operasionalisasi Variabel Citra Merek .....	27
<b>Tabel 3. 4</b> Operasionalisasi Keputusan Penggunaan Jasa .....	28
<b>Tabel 3. 5</b> Instrument Skala Likert .....	29
<b>Tabel 3. 6</b> Data Sampel LBPP LIA .....	31
<b>Tabel 4. 1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
<b>Tabel 4. 2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
<b>Tabel 4. 3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	46
<b>Tabel 4. 5</b> Hasil Uji Deskriptif Variabel Promosi .....	47
<b>Tabel 4. 6</b> Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Uji Deskriptif Variabel Citra Merek .....	49
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Uji Deskriptif Variabel Keputusan Penggunaan Jasa .....	50
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Uji Validitas Variabel Promosi .....	51
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	52
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek .....	53
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan penggunaan jasa .....	54
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Variabel .....	55
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov Smirnov Test .....	56
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Uji Multikolinieritas .....	57
<b>Tabel 4. 16</b> Hasil Uji Heteroskedastistas .....	59
<b>Tabel 4. 17</b> Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
<b>Tabel 4. 18</b> Hasil Uji Deskriptif Variabel Keputusan Penggunaan Jasa .....	62
<b>Tabel 4. 19</b> Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	63
<b>Tabel 4. 20</b> Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	65

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Diagram Realisasi Siswa .....	4
<b>Gambar 1. 2</b> Bukti Kuesioner Diagram Promosi .....	7
<b>Gambar 1. 3</b> Bukti Kuesioner Diagram Pelayanan .....	7
<b>Gambar 1. 4</b> Bukti Kuesioner Diagram Citra Merek .....	8
<b>Gambar 2. 1</b> Rerangka Pemikiran .....	23
<b>Gambar 4. 1</b> Struktur Perusahaan .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1:</b> Kuesioner Penelitian .....	75
<b>Lampiran 2:</b> Hasil Kuesioner Penelitian .....	80
<b>Lampiran 3:</b> Hasil Output SPSS v.23 .....	94

