

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh promosi, pelayanan, citra merek terhadap minat siswa memilih kursus Bahasa Inggris di LBPP LIA Cibubur. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden, dengan menggunakan teknik purposive sampling. Jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan data primer yang didapat dari jawaban responden berupa pengisian kuesioner yang disebarakan melalui Google Form kepada konsumen terhadap Lembaga Bahasa dan Pendidikan Profesional (LBPP) LIA yang beralamat di Jl. Alternatif Cibubur No.6, RT.003/RW.018, Cibubur, Kec. Cimanggis, Kota Bks, Jawa Barat 17435. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, dengan menggunakan program SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa dan citra merek juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa di Lembaga Bahasa dan Pendidikan Profesional (LBPP) LIA Cibubur.

Kata Kunci: Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Keputusan Penggunaan Jasa.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of promotion, service, brand image on students' interest in choosing English courses at LBPP LIA Cibubur. The sample in this study was 100 respondents, using a purposive sampling technique. The types of data and data sources used in this study used primary data obtained from respondents' answers in the form of filling out questionnaires which were distributed via Google Form to consumers of the LIA Language and Professional Education Institute (LBPP) which is located at Jl. Alternative Cibubur No.6, RT.003/RW.018, Cibubur, Kec. Cimanggis, Bks City, West Java 17435. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, using the SPSS version 23 program. The results of this study indicate that promotion has a positive and significant influence on the decision to use services, service quality has a positive and significant influence on the decision to use services and brand image also has a positive and significant effect on the decision to use services at the Language and Professional Education Institute (LBPP) LIA Cibubur.

Keywords: The Effect of Promotion, Service Quality, Brand Image and Service Usage Decisions.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA