

ABSTRACT

This research was to determine the effect of service quality and brand image on consumer loyalty. The object of this research is a faculty that works on LBPP LIA located in Cibubur, Jakarta. This researchy was conducted on 50 respondents using quantitative descriptive approach. Because the data analysis used statistical analysis in the form of multiple linear regression analysis test. The results of this research indicate that there is significant influence between service quality and customer loyalty. And a significant difference between the brand image on consumer loyalty to the LBPP LIA Cibubur. It is evident from the test results of multiple linear regression analysis showed significant values of variables - variables that support the hypothesis. Therefore the test results of this research stated that there is influence of service quality and brand image on consumer loyalty in choosing a course of English language lessons in LBPP LIA Cibubur.

Keywords: service quality, brand image, customer loyalty.



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas konsumen. Objek penelitian ini adalah tenaga pengajar yang bekerja pada LBPP LIA yang berlokasi di Cibubur, Jakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 50 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Dan juga terdapat pengaruh yang signifikan antara citra merek terhadap loyalitas konsumen pada LBPP LIA Cibubur. Hal ini dibuktikan dari hasil uji analisis regresi linier berganda yang menunjukkan nilai signifikan dari variabel – variabel yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas konsumen dalam memilih kursus les bahasa Inggris di LBPP LIA Cibubur.

Kata kunci : kualitas pelayanan, citra merek, loyalitas konsumen.

