

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, dan harga terhadap kepuasan konsumen dalam mengikuti kursus di lembaga bimbingan belajar Primagama Cibubur. Objek dalam penelitian ini adalah siswa yang mengikuti kursus bimbingan belajar di Primagama cibubur tahun 2018. Penelitian ini dilakukan terhadap 73 responden dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling* atau pengambilan sampel secara acak. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra merek, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan nilai signifikan dari tiga variabel bebas yang mendukung hipotesa.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Harga



ABSTRACT

This research aims to know the influence of service quality, brand image and price to customer satisfaction at Primagama Cibubur. The object of this study is the students of Primagama Cibubur in 2018 . This research was done to 73 respondents by using simple random sampling. Data analysis in this research using multiple linear regression analysis with the help of SPSS 21 software. The results of this research shows that service quality, brand image, and price have a positive and significant influence on customer satisfaction. This is evidenced from the results of hypothesis testing that shows the significant value of three independent variables that support the hypothesis.

Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality, Brand Image, Price

