

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, REPUTASI MEREK DAN HARGA TERHADAP MINAT KONSUMEN (Studi Pada Lembaga Kursus LBPP-LIA Bandar Lampung)

Oleh

Sherly Etika Sari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, reputasi merek, dan harga terhadap minat konsumen di lembaga kursus bahasa Inggris LBPP-LIA Bandar Lampung. Untuk menyelesaikan penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif, populasi penelitian ini adalah seluruh murid di LBPP-LIA Bandar Lampung dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik sampel *Stratified Random Sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara parsial terdapat dua variabel independent yaitu kualitas pelayanan dan citra merek yang memiliki pengaruh signifikan terhadap minat konsumen di LBPP-LIA Bandar Lampung. Sedangkan variabel reputasi merek dan harga tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap minat konsumen. Secara simultan, empat variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Kesimpulan: kualitas pelayanan dan citra merek memiliki pengaruh terhadap minat konsumen di lembaga kursus bahasa Inggris LBPP-LIA Bandar Lampung. Saran: untuk penelitian selanjutnya menggunakan jenis data kualitatif dan menambah variabel seperti persepsi konsumen, promosi dan lain-lain.

Kata Kunci: Citra Merek, Harga, Kualitas Pelayanan, Minat Konsumen, Reputasi Merek

ABSTRACT

THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, BRAND IMAGE, BRAND REPUTATION, AND PRICE TOWARDS CONSUMER INTEREST. (Study of LBPP-LIA English Course in Bandar Lampung)

By

Sherly Etika Sari

The purpose of this study is to determine the influence of quality of service, brand image, brand reputation, and price towards consumer interest of LBPP-LIA english course in Bandar Lampung. To finish this study, researcher used quantitative method with the number of 100 respondents. The technique of this research is Stratified Random Sampling. Analyzed by using multiple linear regression. The result show that partially two independent variables, quality of service and brand image have significant influence on consumer interest of LBPP-LIA Bandar Lampung. However, the brand reputation and price has no significant effect on consumer interest. Simultaneously, the four independent variables together have significant effects to the dependent variable. Conclusion: quality of service and brand image have significant influence on consumer interest in English course LBPP-LIA Bandar Lampung. Suggestion: for further research use the type of research data is qualitative and add variables such as customer's perception, promotion and etcetera.

Keyword: *Brand Image, Price, Quality of Service, Interest Purchase, Brand Reputation.*