

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembentukan
Citra Merek dan Dampaknya Terhadap Keputusan Pembelian
(Studi Kasus: Sekolah Jaya Manggala)**

Willy Chandra – 0900799266

ABSTRAK

Dalam perkembangan abad teknologi yang semakin cepat dewasa ini, dunia pendidikan berkembang sangat pesat. Pendidikan merupakan usaha sadar yang bertujuan untuk membantu peserta didik mendewasakan dirinya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah deskriptif dan survey. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari sekolah dan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*. Teknik sampel dari *probability sampling* yang digunakan yaitu, *Proportionate stratified random sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, analisis deskriptif, dan analisis jalur (path) untuk melihat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap citra merek dan dampaknya terhadap keputusan pembelian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pembentukan citra merek dari sekolah Jaya Manggala. Dan sekolah Jaya Manggala telah mempunyai citra yang sangat baik di dalam keputusan wali murid untuk menyekolahkan putra-nya.

Kata Kunci

Kualitas pelayanan, citra merek, keputusan pembelian