

ABSTRAK

Nia Monica Febriana (1820310086), “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga Dan Biaya Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bimbingan Belajar (Studi Kasus Pada Wali Murid Lembaga Bimbingan Belajar Anak Hebat Uummy Dewi Di Desa Tanjungkarang Jati Kudus)”

Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Uummy Dewi merupakan lembaga jasa yang bergerak dibidang pendidikan yaitu tempat pelayanan les baca tulis dan hitung yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pelanggan khususnya pada anak-anak yang belum bisa membaca menulis serta berhitung. Jenis penelitian ini *field research* menggunakan pendekatan kuantitatif metode *regresi linear berganda* dengan 72 responden dengan teknik non probability sampling.

Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 20. Hasil uji t pada penelitian ini bahwa variable kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa bimbingan belajar ($0.178 < 1.99547$), citra lembaga berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa bimbingan belajar ($3.953 > 1.99547$), dan harga berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa bimbingan belajar ($5.761 > 1.99547$). Uji simultan dari F hitung dan F tabel menunjukkan ($52.109 > 2.47$) yang berarti variable kualitas pelayanan, citra lembaga, dan biaya adalah variable berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa bimbingan belajar Ahe Uummy Dewi di Desa Tanjungkarang Jati Kudus.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, citra lembaga, biaya, keputusan pembelian.*