

## ABSTRAKSI

Ashila Belladiani Saffira, nomor Mahasiswa 152130009, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan serta dampaknya pada Kepuasan Pelanggan” (Studi Pada Lembaga Bahasa Inggris *English Made Easy* di Yogyakarta). Dosen Pembimbing I Sauptika Kancana, S.S, MSi. dan Dosen Pembimbing II Dr. H Lukmono Hadi, MSi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan melalui kuesioner pada siswa yang mendaftar di *English Made Easy*. Penelitian menggunakan tipe explanatory. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa *English Made Easy* yang terdaftar dari bulan Februari sampai Mei 2017. Ukuran sampel pada penelitian ini 56 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* berdasarkan jeda waktu. Teknik analisis menggunakan *path analysis* atau analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *English Made Easy* (H1). Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Citra Perusahaan *English Made Easy* (H2). Citra Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *English Made Easy* (H3). Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan melalui variabel Citra Perusahaan secara tidak langsung pada *English Made Easy* (H4).

Berdasarkan hasil penelitian ini bagi perusahaan *English Made Easy* berpengaruhnya Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan harus dapat dipertahankan agar terciptanya Kepuasan Pelanggan secara berkelanjutan. Saran bagi perusahaan adalah untuk lebih memperbaiki fasilitas yang sudah tersedia agar pelayanan yang diberikan semakin memuaskan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan.