

ABSTRACT

Wahyuningsih, Linda (2026). *The Influence of Service Quality, Brand Image, and Customer Trust on Customer Loyalty among Grade X Students at Ruangguru Denpasar Melati Tutoring Institution*. Thesis, Master of Management Science, Postgraduate Program, Ganesha University of Education.

This thesis has been approved and examined by Advisor I: Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. and Advisor II: Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.

Keywords: Brand Image, Customer Loyalty, Customer Trust, Service Quality.

This study aims to analyze the influence of service quality, brand image, and customer trust on customer loyalty among Grade X students at Ruangguru Denpasar Melati Tutoring Institution. The study is motivated by the importance of customer loyalty in sustaining the competitiveness and long-term performance of tutoring institutions amid the increasingly competitive educational service industry. This study employed a quantitative approach using a causal research design. The sample consisted of 30 respondents selected through a saturated sampling technique. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics.

The results indicate that service quality, brand image, and customer trust have a positive and significant effect on customer loyalty, both partially and simultaneously. The findings suggest that improving service quality, strengthening brand image, and enhancing customer trust contribute to increased customer loyalty. These findings provide practical implications for Ruangguru Denpasar Melati Tutoring Institution in improving service quality, strengthening its brand image, and fostering customer trust to sustain customer loyalty.

ABSTRAK

Wahyuningsih, Linda (2026). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada siswa kelas X Lembaga Bimbingan Belajar Ruangguru Denpasar Melati*. Tesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. dan Pembimbing II : Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.

Kata-kata kunci: Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada siswa kelas X Lembaga Bimbingan Belajar Ruangguru Denpasar Melati. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya loyalitas pelanggan dalam mempertahankan keberlangsungan lembaga bimbingan belajar di tengah persaingan jasa pendidikan yang semakin kompetitif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausal. Sampel penelitian berjumlah 30 responden yang ditentukan menggunakan teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan *IBM SPSS Statistics*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra merek, dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, penguatan citra merek, dan pembangunan kepercayaan pelanggan berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi Lembaga Bimbingan Belajar Ruangguru Denpasar Melati dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat citra merek, dan membangun kepercayaan pelanggan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.