

## ABSTRAK

Penggunaan listrik semakin meningkat, energi listrik yang dianggap lebih hemat dan ramah lingkungan menyebabkan banyak masyarakat beralih menggunakan energi listrik. Pengelolaan energi listrik yang tidak mudah mengharuskan tenaga teknik ketenagalistrikan memiliki sertifikat kompetensi. PT. LESKATMELIN merupakan salah satu Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan yang menyediakan jasa sertifikasi. Keputusan pembelian kini menjadi masalah pada PT. LESKATMELIN yang disebabkan oleh citra merek dan kualitas pelayanan jasa. Secara khusus, penelitian ini membahas tentang pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di PT. LESKATMELIN.

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis kondisi citra merek, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra merek, kualitas pelayanan secara simultan atau parsial terhadap keputusan pembelian.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data melalui data sekunder dan data primer berupa kuesioner dengan 83 responden asesi di PT. LESKATMELIN Kota Bandung. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah asesi di PT. LESKATMELIN Kota Bandung periode 2023. Perhitungan sampel menggunakan *Sample Random Sampling* dengan rumus *Slovin*.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa citra merek di PT. LESKATMELIN Kota Bandung menunjukkan kategori cukup baik, kualitas pelayanan di PT. LESKATMELIN Kota Bandung menunjukkan kategori baik dan keputusan pembelian jasa di PT. LESKATMELIN Kota Bandung menunjukkan kategori cukup baik. Secara parsial citra merek mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan juga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Citra merek dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di PT. LESKATMELIN Kota Bandung. Hal ini didukung oleh hasil dari beberapa penelitian yang telah dilakukan.

Kata kunci : Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian.