

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber energi merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi selain sandang, pangan dan papan. Adanya sumber energi mempermudah manusia dalam melakukan berbagai macam aktivitas. Salah satu sumber energi yang digunakan untuk membantu melakukan aktivitas sehari – hari adalah energi listrik yang didapatkan dari pembangkit tenaga listrik. Pembangkit Tenaga Listrik yaitu usaha pembangkitan tenaga listrik serta pengoperasian fasilitas pembangkit yang menciptakan energi listrik, yang bermula dari berbagai sumber energi, seperti tenaga air (hidroelektrik), batubara, gas (turbin gas), bahan bakar minyak, diesel dan energi yang dapat diperbaharui, tenaga surya, angin, arus laut, panas bumi (energi termal), tenaga nuklir dan lain – lain (Septoyono, 2023). Penggunaan energi listrik sangat penting untuk kehidupan sehingga penggunaannya terus meningkat.

Tabel 1. 1
Konsumsi Tenaga Listrik

Tahun	Jumlah Penduduk	Konsumsi Tenaga Listrik	Konsumsi Tenaga Listrik Perkapita
2016	258.705.000	247.416,06	956,36
2017	261.890.900	267.453,99	1.021,24
2018	265.015.300	282.031,11	1.064,21
2019	266.911.900	289.340,82	1.084,03
2020	269.603.400	293.465,27	1.088,51
2021	272.248.500	305.627,28	1.122,60
2022	274.859.100	322.336,67	1.172,73

Sumber : Statistik Ketenagalistrikan 2022 edisi 36

Data statistik ketenagalistrikan tahun 2022 edisi 36 mengemukakan bahwa konsumsi listrik terus menerus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Seperti yang diketahui ada pengonsumsi tentunya ada yang mengelolanya. Energi listrik yang dihasilkan dari berbagai sumber energi tersebut tentunya diolah dengan berbagai cara. Pengelolaan energi listrik yang beresiko tinggi pastinya diperlukan tenaga teknik yang ahli untuk mengelolanya. Pengelolaan listrik memerlukan pengelolaan khusus yang aman dan ramah lingkungan untuk menghindari resiko kecelakaan bahkan kematian bagi tenaga teknik bahkan oleh konsumen yang menggunakannya, sehingga Pemerintah menetapkan bahwa setiap tenaga teknik dalam usaha ketenagalistrikan wajib memiliki Sertifikat Kompetensi supaya memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan untuk mewujudkan kondisi instalasi tenaga listrik yang aman, andal dan ramah lingkungan. Hal ini tercantum dalam undang – undang nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan. Tentunya untuk mendapatkan sertifikat kompetensi harus dilakukan pengujian kepada tenaga teknik ketenagalistrikan.

Perseroan Terbatas Lembaga Sertifikasi Kompetensi Ahli Teknik Mekanikal Elektrikal Indonesia atau disingkat PT. LESKATMELIN merupakan salah satu perusahaan yang mendukung terwujudnya Undang - Undang nomor 30 tahun 2009 tentang kepemilikan sertifikat kompetensi bagi tenaga teknik ketenagalistrikan. Perusahaan yang bertempat di Batununggal Indah Kota Bandung ini merupakan lembaga sertifikasi ketenagalistrikan yang menyediakan uji kompetensi baru ataupun perpanjangan sertifikasi ketenagalistrikan, karena sertifikat harus diperpanjang setiap 3 tahun. Perusahaan PT. LESKATMELIN didirikan pada yang

belum genap menginjak 10 tahun ini menyediakan beberapa macam sertifikasi ketenagalistrikan. Berikut bidang dan sub bidang sertifikasi ketenagalistrikan yang ditawarkan oleh LSK PT. LESKATMELIN :

Tabel 1. 2

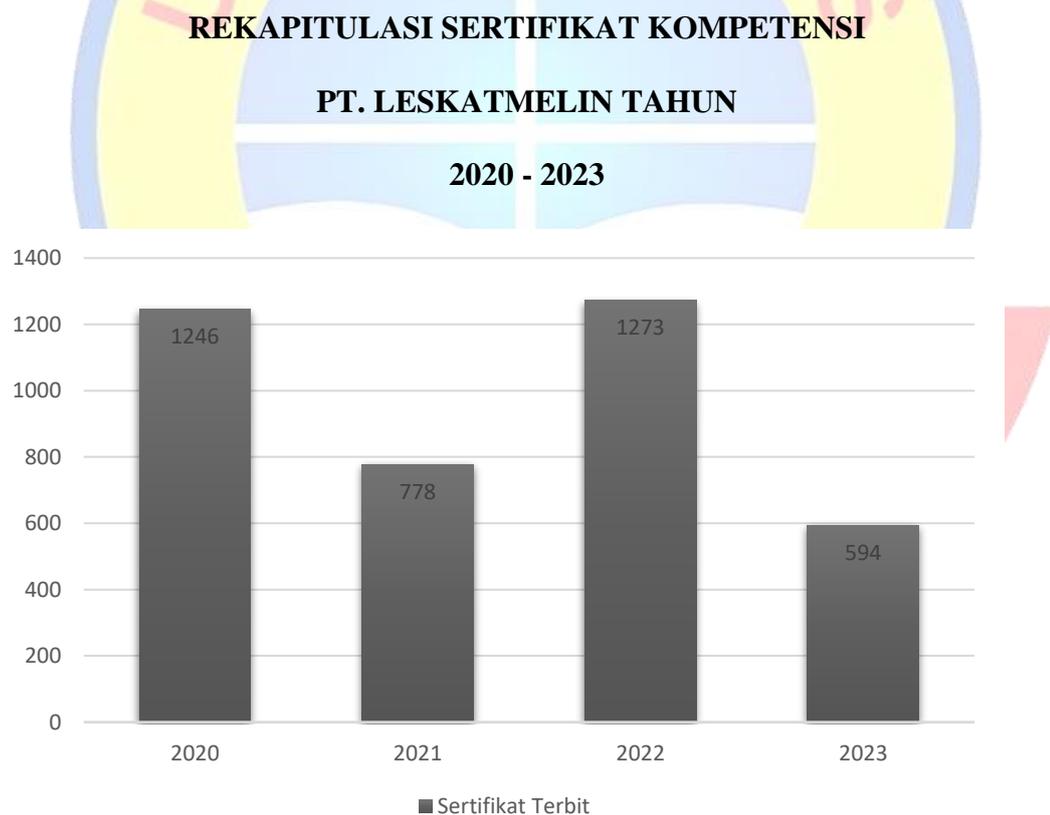
Bidang dan Sub Bidang uji di PT. LESKATMELIN

BIDANG	SUB BIDANG
Distribusi	1. Pembangunan dan Pemasangan
	2. Pengoperasian
	3. Pemeliharaan
	4. Pemeriksaan dan Pengujian
Instalasi Pemanfaatan Tenaga Listrik	1. Pembangunan dan Pemasangan
	2. Pemeriksaan dan Pengujian
	3. Pemeliharaan
Pembangkitan	1. Pembangunan dan Pemasangan
	2. Pengoperasian
	3. Pemeliharaan
	4. Pemeriksaan dan Pengujian
Transmisi	1. Pembangunan dan Pemasangan

Sumber : web PT. LESKATMELIN

Pelaksanaan uji sertifikasi tenaga teknik ketenagalistrikan dilakukan melalui tiga tahapan yaitu uji tulis, uji praktek dan yang terakhir uji wawancara. Tiga tahapan uji dilakukan untuk memastikan bahwa peserta uji atau yang lebih sering disebut dengan asesi ini benar - benar memiliki keahlian pada bidang ketenagalistrikan, namun proses perpanjangan sertifikasi hanya dilakukan dengan penilaian portofolio yang dibuat selama tenaga teknik memiliki sertifikat kompetensi yang aktif. Tim penguji yang biasa disebut dengan assessor di PT. LESKATMELIN merupakan orang - orang yang ahli dan bersertifikasi, hal ini dilakukan tentunya untuk menghasilkan asesi yang benar benar kompeten.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan Ir. Parulian Simanungkalit, MM selaku direktur PT. LESKATMELIN menyatakan bahwa dalam dua tahun terakhir PT. LESKATMELIN tidak dapat mencapai target yang diharapkan yaitu dapat mengeluarkan sertifikat kompetensi sebanyak 1.500 sertifikat. Pada tahun 2022 PT. LESKATMELIN hanya mengeluarkan 1.273 sertifikat saja, bahkan menurut laporan rekapitulasi sertifikasi kompetensi tahun 2023 mengalami penurunan dan menjadi tahun paling sedikit menerbitkan sertifikat dalam 4 tahun terakhir ini. Berikut data laporan rekapitulasi sertifikat terbit PT. LESKATMELIN pada tahun 2020 sd 2023 :



Gambar 1. 1 Penerbitan Sertifikat

Sumber : aplikasi LESKATMELIN

Grafik sertifikat yang diterbitkan oleh PT. LESKATMELIN selama 4 tahun terakhir ini sangatlah fluktuatif. Tahun 2020 terdapat 1.246 sertifikat yang diterbitkan, tahun 2021 terjadi penurunan sebesar 468 sertifikat sehingga sertifikat yang diterbitkan hanya 778 sertifikat, tahun 2022 menunjukkan penerbitan sertifikat tertinggi yaitu sebanyak 1.273 sertifikat, namun pada tahun 2023 menjadi tahun penerbitan sertifikat paling rendah yaitu 594 padahal yang seharusnya pada tahun 2023 terdapat kenaikan karena perpanjangan sertifikat yang diterbitkan pada tahun 2020, namun nyatanya beberapa perusahaan tidak melakukan perpanjangan di PT. LESKATMELIN.

Penurunan jumlah sertifikasi tenaga teknik ketenagalistrikan dipengaruhi oleh keputusan pembelian. Keputusan pembelian menurut Kotler dan Amstrong dalam (Adiatma, 2021) merupakan tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli di mana pelanggan benar – benar membeli. Tentunya untuk sampai pada tahap benar – benar membeli banyak tahapan lainnya yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi mengenai jasa, evaluasi beberapa alternatif, keputusan untuk membeli, pembelian, dan evaluasi pasca pembelian. Terdapat faktor yang memengaruhi perilaku konsumen untuk mengambil keputusan pembelian. Faktor yang memengaruhi perilaku konsumen adalah pengaruh lingkungan, perbedaan dan pengaruh individual, dan proses psikologi (Sunyoto and Saksono, 2022). Setelah itu konsumen akan melakukan pengambilan keputusan pembelian sesuai pandangannya sendiri dari hasil tahapan serta faktor – faktor yang dapat memengaruhi keputusannya. Perusahaan harus mampu bersaing untuk menjadi

pilihan hingga akhirnya konsumen dapat benar – benar membeli bahkan merasa nyaman untuk melakukan pembelian kembali di PT. LESKATMELIN.

Peneliti melakukan pra survei kepada 30 orang responden untuk mendukung data penurunan keputusan pembelian di PT. LESKATMELIN dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. 3
Hasil Pra Survei Mengenai Keputusan Pembelian

No	Pernyataan	Iya		Tidak	
		F	%	F	%
1	PT. LESKATMELIN memiliki jasa yang bervariasi di bidang sertifikasi ketenagalistrikan	11	37%	19	63%
2	PT. LESKATMELIN memiliki lokasi yang strategis sehingga mudah dijangkau	12	40%	18	60%
3	PT. LESKATMELIN memberikan layanan jasa yang berkualitas	11	43%	19	57%
Total rata – rata		40%		60%	

Sumber : Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 1.3 terdapat 60% menjawab “Tidak” dan hanya 40% menjawab “Iya” dengan rincian 63% merasa bahwa variasi sertifikasi yang disajikan tidak begitu bervariasi tentunya hal ini disadari oleh peneliti karena sertifikasi di bidang transmisi tidak menunjukkan sub bidang yang beragam, menurut (Indrasari, 2019 : 74-75) perusahaan harus memusatkan perhatian pelanggan yang berminat membeli sebuah produk berupa barang atau jasa serta alternatif yang dipertimbangkan. Responden sebanyak 60% juga menyatakan bahwa lokasi dari PT. LESKATMELIN tidak mudah dijangkau, (Indrasari, 2019 : 74-75)

menyatakan bahwa lokasi yang strategis menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan dalam melakukan keputusan pembelian. Pernyataan yang terakhir menunjukkan bahwa 57% belum merasakan kualitas pelayanan di PT. LESKATMELIN padahal dalam (Indrasari, 2019 : 74-75) kualitas produk merupakan hal yang dipertimbangkan sebelum melakukan keputusan pembelian.

Menurut Pak Parulian Simanungkalit tidak tercapainya target bahkan penurunan terjadi bisa saja disebabkan karena pada tahun 2023 PT. LESKATMELIN kembali gagal mendapatkan penghargaan dari Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan. Menurut data yang diunggah pada website gatrik ESDM menunjukkan bahwa PT. LESKATMELIN tidak mendapatkan penghargaan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan sebagai berikut :

Tabel 1. 4

Penghargaan Kategori Emas Kinerja Terbaik Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan

NO	LSK
1	PT. ELESKA HATEKDIS
2	PT. ELESKA IATKI
3	PT. GEMAPEDEKABE
4	PPSDM KEBTKE
5	PT SERTIFIKASI KOMPETENSI KETENAGALISTRIKAN
6	PT SERTIFIKASI PEMBANGKITAN TENAGA LISTRIK

Sumber : gatrik ESDM

Data penghargaan kategori emas kinerja terbaik lembaga sertifikasi ketenagalistrikan tidak menunjukkan bahwa PT. LESKATMELIN ada diantara 6 LSK yang disebutkan sehingga PT. LESKATMELIN tidak mendapatkan

keunggulan dalam hal kepemilikan penghargaan kategori emas. Kategori emas merupakan kategori untuk LSK yang mendapatkan penilaian tertinggi diantara LSK lainnya. Selain itu Perusahaan juga tidak mendapatkan penghargaan kategori yang ke-dua dari Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan yaitu Penghargaan Kategori Hijau Kinerja Terbaik Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan. Kategori hijau merupakan kategori ke-dua untuk LSK yang mendapatkan nilai di atas 80,00 ataupun nilai di bawah penghargaan kategori emas yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan. Daftar Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan yang mendapatkan penghargaan kategori hijau kinerja terbaik yang diberikan oleh DJK yang diumumkan juga di website resmi gatrik ESDM dengan perolehan penghargaan sebagai berikut :

Tabel 1. 5

**Penghargaan Kategori Hijau Kinerja Terbaik Lembaga Sertifikasi
Ketenagalistrikan**

NO	LSK
1	PT. ANDALAN PROFESI ELEKTRIKAL INDONESIA
2	PT. DAMAI ELEKTRIK INDONESIA
3	PT. DAYA TAQA SINERGI
4	PT. ELESKA HAKIT
5	PT. ELESKA TEKLIS MANDAKA
6	PT. OFISIAL SERTIFIKASI HARAPAN
7	PT. PLN USER
8	PT SERTIFIKASI KOMPETENSI MANDIRI
9	PT. SERTIFIKASI KOMPETENSI PROFESIONALIS INDONESIA
10	PT. TEKNIK ENERGI UTAMA

Sumber : gatrik ESDM

Data Penghargaan Kategori Hijau Kinerja Terbaik Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan sekali pun tidak menyebutkan bahwa PT. LESKATMELIN berada pada kategori hijau. Tentunya hal ini memberikan pengaruh akan citra merek yang dimiliki oleh PT. LESKATMELIN. Citra merek yang baik sangat penting untuk meyakinkan calon pelanggan dalam melakukan keputusan pembelian. Produk berupa barang dan jasa bisa saja ditiru, namun citra merek akan melekat pada benak pelanggan tidak bisa ditiru namun harus diciptakan oleh perusahaan (Rosita and Tahmat, 2021 : 63). Citra merek menjadi salah satu pertimbangan yang dilakukan oleh pelanggan untuk melakukan keputusan pembelian. Citra merek merupakan pengamatan dan kepercayaan yang di genggam (Nasution, Limbong, and Ramadhan, 2020). Terdapat beberapa indikator yang menjadikan citra merek melekat pada ingatan pelanggan yaitu pengakuan, reputasi, afinitas dan domain.

Kelemahan citra merek yang terjadi pada perusahaan LSK PT. LESKATMELIN tentunya diperkuat dengan adanya hasil pra survei yang dilakukan oleh peneliti kepada 30 orang responden yang pernah melakukan sertifikasi.

Berikut hasil dari kuesioner pra survei yang telah dilakukan oleh peneliti :

Tabel 1. 6

Hasil Pra Survei mengenai citra merek

No	Pernyataan	Iya		Tidak	
		F	%	F	%
1	PT. LESKATMELIN memiliki logo perusahaan yang mudah dikenali dan diingat	12	40%	18	60%
2	PT. LESKATMELIN merupakan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan yang populer	10	33%	20	67%
3	PT. LESKATMELIN banyak melakukan kerja sama dengan Perusahaan Besar	13	43%	17	57%
4	PT. LESKATMELIN merupakan Lembaga Sertifikasi Ketenagalistrikan yang unggul	11	37%	19	63%
Total rata – rata		38%		62%	

Sumber : Diolah Peneliti, 2024

Hasil dari pra survei yang dilakukan kepada 30 orang mengenai citra merek 62% diantaranya memilih tidak dan hanya 38% orang menjawab iya, ini berarti citra merek yang dimiliki oleh perusahaan PT. LESKATMELIN belum memiliki kekuatan.

Dapat dilihat dari hasil uraian pra survei mengenai citra merek di PT. LESKATMELIN menyatakan bahwa 60% orang menganggap bahwa logo perusahaan tidak mudah dikenali dan diingat, padahal logo yang menarik dan mudah diingat akan mengingatkan pelanggan pada produk barang ataupun jasa yang diperjual belikan (Dewi, Nirmala, Hendriyani dan Ramdani, 2021 : 6). Pada pernyataan kuesioner ke-dua 66,7% orang menganggap bahwa PT. LESKATMELIN tidak populer padahal jika sebuah merek dikatakan populer

karena sesuatu yang positif maka sebuah merek dapat diakui oleh khalayak (Aris Ananda dalam Fachry dkk, 2020 : 41). Lalu 56,7% orang menyatakan PT. LESKATMELIN tidak banyak melakukan kerjasama dengan perusahaan besar yang berarti citra pemakai atau konsumen tidak dapat digunakan untuk meningkatkan citra merek di PT. LESKATMELIN karena citra pemakai atau konsumen bisa memberikan ulasan kepada pelanggan baru mengenai mutu dari suatu merek (Indrasari, 2019 : 99). Pernyataan terakhir dari kuesioner mendapatkan 63,3% orang juga mengatakan bahwa PT.LESKATMELIN bukan LSK yang unggul padahal produk atau jasa yang memiliki keunggulan akan menarik minat konsumen (Indrasari, 2019 : 26).

Kuesioner tersebut memperkuat pernyataan Pak Parulian Simanungkalit yang menyatakan bahwa citra merek menjadi salah satu masalah yang mengakibatkan tidak tercapainya target, hal ini juga diperkuat dengan jurnal berjudul Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian pada Jasa Pengiriman PT. TIKI yang mengatakan bahwa citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada perusahaan jasa (Sitio, 2019 : 21).

Tidak hanya citra merek yang menjadikan keputusan pembelian di PT. LESKATMELIN menurun. Kualitas pelayanan di PT. LESKATMELIN turut andil dalam penurunan keputusan pembelian hal ini ditemukan adanya keluhan pelanggan pada saat melakukan pembelian di PT. LESKATMELIN. Pada saat peneliti melakukan observasi di lapangan menemukan keluhan akan kualitas pelayanan yang kurang memuaskan yaitu :

1. PT. LESKATMELIN tidak memiliki alarm atau pengingat untuk sertifikat kompetensi ketenagalistrikan yang masa aktifnya akan habis, karena itu peneliti menemukan pelanggan yang mengeluh karena sertifikat yang masa berlakunya 3 tahun terlanjur habis karena tidak mendapat pengingat untuk melakukan perpanjangan sertifikat.
2. PT. LESKATMELIN tidak memberikan jaminan pasti akan berapa lama proses sertifikasi hingga sertifikat terbit sehingga peneliti menemukan pelanggan yang mengeluh akan lamanya sertifikat terbit.

Kecepatan dan inisiatif merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh perusahaan sebagai bentuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Memberikan kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan perusahaan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*) daya tanggap (*responsive*) jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Bukti fisik mencakup semua aspek yang dapat dilihat, dirasakan, atau diukur oleh pelanggan, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan karyawan. Keandalan mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang konsisten dan akurat. Daya tanggap mengacu pada kemampuan perusahaan untuk merespon permintaan menurut Tjiptono dan Chandra dalam (Cesariana, Juliansyah dan Fitriyani, 2022 : 216).

Peneliti juga melakukan pra survei mengenai Kualitas Pelayanan di PT. LESKATMELIN kepada 30 orang dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. 7

Hasil Pra Survei Mengenai Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Iya		Tidak	
		F	%	F	%
1	PT. LESKATMELIN memiliki fasilitas yang lengkap	13	43%	17	57%
2	PT. LESKATMELIN mampu menjamin keluhan dan ganti rugi	12	40%	18	60%
3	PT. LESKATMELIN memiliki karyawan yang cepat tanggap menangani keluhan	11	37%	19	63%
4	PT. LESKATMELIN memiliki karyawan yang mampu melayani dengan ramah	13	43%	17	57%
Total rata – rata		41%		59%	

Sumber : Diolah Peneliti, 2024

Hasil dari pra survei yang dilakukan kepada 30 orang, 59% orang tidak merasakan pelayanan yang maksimal di PT. LESKATMELIN sedangkan hanya 41% merasakan pelayanan yang baik, ini berarti lebih banyak orang yang tidak merasakan pelayanan yang maksimal di PT. LESKATMELIN.

Hasil dari kuesioner Dari hasil tersebut dapat diuraikan bahwa 56,7% orang menyatakan fasilitas tidak lengkap, menurut Parasuraman dalam (Halim dkk, 2021 : 81-82) fasilitas termasuk kepada dimensi bukti fisik (*tangible*) yang dimana fasilitas menjadi salah satu cara perusahaan menonjolkan eksistensinya kepada pihak luar. Lalu 60% orang menganggap perusahaan tidak dapat menjamin keluhan dan ganti rugi, padahal perusahaan harus menjamin setiap keluhan dan ganti rugi sehingga pelanggan merasa tenang dalam melakukan transaksi (Halim dkk, 2021 :

81-82). 63,3% orang beranggapan bahwa karyawan di PT. LESKATMELIN tidak cepat tanggap dalam menangani keluhan dan ganti rugi yang seharusnya adalah pelanggan tidak boleh menunggu terlalu lama dalam melaksanakan proses sertifikasi dan 56,7% orang menganggap bahwa karyawan tidak ramah dalam melayani yang seharusnya karyawan dituntut untuk selalu bersikap ramah sebagai rasa empati kepada pelanggan Menurut Tjiptono dan Chandra dalam (Cesariana, Juliansyah dan Fitriyani, 2022 : 216).

Pernyataan mengenai kurangnya kualitas pelayanan di PT. LESKATMELIN diperkuat dengan adanya jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian pada Jasa Pengiriman PT. TIKI yang mengatakan bahwa citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada perusahaan jasa (Sitio, 2019 : 21).

Citra merek dan kualitas pelayanan yang belum maksimal, seperti logo yang belum mudah dikenali, tidak populer, tidak unggul, tidak memiliki fasilitas yang cukup menjadikan keputusan pembelian.

Dengan melihat fenomena di atas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam skripsi yang berjudul:

“ PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PADA LEMBAGA SERTIFIKASI KOMPETENSI TENAGA TEKNIK KETENAGALISTRIKAN PT LESKATMELIN KOTA BANDUNG ”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi yaitu :

1. Logo dan popularitas perusahaan tidak dikenali banyak orang.
2. Perusahaan dianggap tidak memiliki keunggulan.
3. Fasilitas yang tidak lengkap dan kurangnya inisiatif dari karyawan.
4. Kualitas pelayanan yang diberikan tidak dirasakan oleh asesi.
5. Produk jasa kurang bervariasi.
6. Tidak tercapainya target penerbitan sertifikat serta adanya penurunan jumlah sertifikat yang terbit.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti melakukan pembatasan ruang lingkup penelitian sehingga penelitian terarah serta mudah dipahami sebagai berikut :

1. Objek Penelitian :
 - a. Citra Merek
 - b. Kualitas Pelayanan
 - c. Keputusan Pembelian Jasa
2. Unit Observasi yaitu Sertifikasi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan pada LSK PT. LESKATMELIN.
3. Unit analisisnya yaitu pelanggan LSK PT. LESKATMELIN.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan maka peneliti membentuk rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana kondisi citra merek, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian pada Lembaga Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan PT. LESKATMELIN Kota Bandung.
2. Seberapa besar pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian jasa pada Lembaga Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan PT. LESKATMELIN Kota Bandung.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa pada Lembaga Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan PT. LESKATMELIN Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa pada Lembaga Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan PT. LESKATMELIN Kota Bandung.

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, menggambarkan dan menganalisis kondisi citra merek, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian pada Lembaga Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan PT. LESKATMELIN Kota Bandung.

2. Untuk mengetahui, dan menganalisis seberapa besar pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan PT. LESKATMELIN Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui, dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan PT. LESKATMELIN Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa pada Lembaga Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan PT. LESKATMELIN Kota Bandung.

1.6 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. **Bagi Lembaga Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (LSK)**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada Lembaga Sertifikasi Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan PT. LESKATMELIN sehingga dapat dijadikan sebagai masukan serta pertimbangan mengenai citra merek dan kualitas pelayanan jasa sesuai dengan harapan pelanggan.

2. **Bagi peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah atau memperdalam ilmu pengetahuan tentang pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap

keputusan pembelian jasa bagi peneliti dan dapat menjadi sarana mempraktikkan teori – teori yang didapatkan selama masa kuliah.

3. Bagi Akademik

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai informasi, referensi dan pengembangan penelitian bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran.

1.7 Lokasi dan waktu penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perseroan Terbatas Lembaga Sertifikasi Kompetensi Ahli Teknik Mekanikal Elektrikal Indonesia yang lebih dikenal dengan PT. LESKATMELIN. Perusahaan yang didirikan tahun 2016 dan baru mendapatkan akreditasi di bulan Desember tahun 2019. Beralamat di Jalan Batununggal Indah II, Komplek Ruko Pasar Moderen Rc 10, Batununggal Bandung, Indonesia. PT. LESKATMELIN beroperasi di bidang jasa sertifikasi tenaga teknik ketenagalistrikan.

1.7.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian diawali pada bulan Februari hingga bulan Juli 2024.

Tabel 1. 8

Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Rencana Jadwal Kegiatan					
		Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli
1	Pra Pelaksanaan						
	a. Survei						
	b. Menentukan judul dan topik penelitian						
	c. Administrasi penelitian						
	d. Menentukan instrumen penelitian						
2	Pelaksanaan						
	a. Pengumpulan Data						
	b. Proses bimbingan						
	c. Pengolahan data						
3	Penyusunan						
	a. Penyusunan data						
	b. Penyelesaian laporan penelitian						
	c. Penggandaan laporan penelitian						

Sumber : Diolah Peneliti, 2024