

## ABSTRAKSI

Bahasa Inggris adalah bahasa internasional yang sekarang semakin banyak dibutuhkan. Dengan semakin dibutuhkannya bahasa Inggris, kita harus dapat menguasai bahasa Inggris tersebut. Ada berbagai cara untuk menguasai bahasa internasional tersebut, salah satunya adalah dengan mengikuti kursus bahasa Inggris.

Salah satu lembaga pendidikan bahasa Inggris di Indonesia adalah *International Language Programs* atau yang sering disebut atau dikenal sebagai ILP. Dengan semakin dibutuhkannya bahasa Inggris tentunya konsumen terhadap lembaga pendidikan bahasa Inggris akan semakin banyak. Namun total pendapatan kotor ILP tahun 2010 dan 2011 mengalami penurunan, pada tahun 2012 meningkat dan menurun kembali pada tahun 2013. Penurunan total pendapatan kotor tersebut diduga karena adanya faktor yang mempengaruhi konsumen tidak melakukan keputusan pembelian ulang pada lembaga pendidikan bahasa Inggris tersebut. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian ulang jasa lembaga pendidikan bahasa Inggris.

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah konsumen ILP English Course Semarang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen ILP English Course Semarang yang berjumlah 120 orang. Jenis datanya adalah primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda dengan sebelumnya diuji dengan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Hasil analisis dengan menggunakan regresi menunjukkan bahwa: Harga, Kualitas Pelayanan, brand image, fasilitas, brand trust dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang di ILP English Course Semarang, namun faktor lokasi dan promosi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian ulang di lembaga pendidikan bahasa Inggris tersebut.

**Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Promosi, Brand Image, Fasilitas, Brand Trust, Kepuasan dan Keputusan Pembelian Ulang**