

INTISARI

Tugas Akhir ini mengambil topik mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Perilaku Konsumen KOPMA UGM”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh KOPMA UGM sudah membuat konsumen puas dan memiliki perilaku beli atau belum. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan mempengaruhi perilaku konsumen, peneliti melakukan pengamatan dan penelitian yang dilakukan dengan cara wawancara kepada bagian Bisnis KOPMA UGM, dan membagikan kuesioner kepada para konsumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, karena penelitian dilakukan dengan wawancara, kuesioner, dan menggunakan beberapa data untuk mendukung hasil yang maksimal dari penelitian ini. Jenis data penelitian ini adalah data kualitatif, dimana data yang ada disajikan dalam bentuk kata-kata yang mengandung makna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sangat mempengaruhi perilaku konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengamatan penulis. Berdasarkan hasil penelitian penulis, dapat disampaikan saran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yaitu lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan yang sudah ada saat ini, agar menghasilkan penjualan yang lebih meningkat.

ABSTRAK

This final project take "Effects of Service Quality and Satisfaction of Consumer Behaviour KOPMA UGM" as the topic. The purpose of this research is to know the service quality which is provided by KOPMA UGM has made consumers satisfied and have purchasing behavior or not. To find out the service quality and satisfaction influence consumer behavior, the author do some observations and research which is carried out by interviewing the Business department KOPMA UGM, and distributing questionnaires to consumers. This research is included to a descriptive study, because the study was done by interviews, questionnaires, and use some data to support the maximum results from this study. The data type of this research is qualitative data which is presented in the purposed words. The result shows that the service quality and customer satisfaction greatly influence the consumer behavior, it is evidenced by the results of the author's observation. Based on the results of the research, author will give suggestion related on the service quality. The suggestion is the service quality that already exist today must further enhanced, in order to increase the sales.