

## **INTISARI**

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Koperasi mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengumpulan datanya menggunakan metode *Non Probability Sampling* dan sampelnya sebanyak 100 mahasiswa. Data yang di peroleh adalah data primer dan data skunder. Kemudian untuk metode analisis datanya menggunakan analisis deskriptif dan korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan hasil dari tanggapan para responden yang akan kembali berbelanja di KOPMA dan akan merekomendasikan ke orang lain.

Kata kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

## **ABSTRAK**

This final project aims to identify the effect of service quality on customer satisfaction in the Cooperative students in Yogyakarta. Techniques used in data collection methods Non-Probability Sampling and sample as many as 100 students. The data obtained are primary data and secondary data. Then to methods of data analysis using descriptive analysis and correlation. The results showed that the quality of service greatly affect customer satisfaction, it is evidenced by the results of the responses of the respondents who shopped at KOPMA will return and would recommend to others.

Keywords: service quality and consumer's satisfaction.