

## ABSTRAKSI

Tugas Akhir ini mengambil topik mengenai “Faktor Kepuasan Pelanggan yang Mempengaruhi Loyalitas Terhadap WARPARPOSTEL KOPMA UGM”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang membuat pelanggan puas atas jasa-jasa yang disediakan Warparpostel KOPMA UGM. Untuk mengetahui faktor kepuasan yang mempengaruhi loyalitas, peneliti melakukan pengamatan dan penelitian yang dilakukan dengan kuisisioner pada pelanggan Warparpostel KOPMA UGM. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, karena penelitian dilakukan dengan kuesioner dan menggunakan beberapa referensi data yang terpercaya. Jenis data penelitian ini adalah data kualitatif, dimana data yang ada disajikan dalam bentuk kata-kata yang mengandung makna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang mempengaruhi loyalitas terdiri dari beberapa faktor. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengamatan penulis. Berdasarkan hasil penelitian penulis, dapat diketahui juga standar loyalitas pelanggan Warparpostel KOPMA UGM. Selain itu, penulis juga menyampaikan saran yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan serta loyalitasnya.

Kata kunci: Hubungan Pelanggan, Jasa, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas, Pelayanan

## ABSTRACT

*This final task of taking the topic of "Factors Affecting Customer Satisfaction Loyalty Against WARPARPOSTEL KOPMA UGM". The aim of this study was to determine the factors that make customers satisfied with the services provided Warparpostel KOPMA UGM. To determine the factors that influence satisfaction loyalty, researchers conducted observations and research conducted by questionnaire on customer Warparpostel KOPMA UGM. This research is a descriptive study, because the study was conducted by questionnaire and using some reference data is reliable. The type of data this study is qualitative data, where the data that is presented in the form of words that implies. The results showed that customer satisfaction affects loyalty consists of several factors. it is evidenced by the results of the author's observation. Based on the results of the study authors, it is known also standardized customer loyalty Warparpostel KOPMA UGM. In addition, the authors also submit suggestions relating to customer satisfaction and loyalty.*

*Keywords : Customer Relationship, Service, Customer Satisfaction, Loyalty, attendance*