## ABSTRAK

Penelitian empiris ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menjelaskan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen di ponpes Cop-Mart Al-Munawwir Krapyak Bantul.

Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian santri ponpes Al-Munawwir yang membeli di Cop-Mart. Sampel yang digunakan sebanyak 125 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas konsumen. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* komputer SPSS 17.00.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif secara parsial mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen di ponpes Cop-Mart Al-Munawwir Krapyak Bantul.



Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Konsumen, Cop-Mart.

## ABSTRACT

Empirical research is intended to identify and explain the analysis of the effect of service quality on customer satisfaction and loyalty in ponpes Cop-Mart Al-Munawwir Krapyak Bantul.

The population in this study were mostly students ponpes Al-Munawwir who bought at Cop-Mart. Used as a sample of 125 respondents. The sampling technique in this research is convenience sampling. Variables used in this research is the quality of service, satisfaction, and loyalty. Analysis of the data in this study using computer software SPSS 17.00.

The results of data analysis showed that there is a positive and significant effect partially on an analysis of the effect of service quality on customer satisfaction and loyalty in ponpes Cop-Mart Al-Munawwir Krapyak Bantul.



Keywords: Quality Of Service, Satisfaction, Customer Loyalty, Cop-Mart,