

## ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan (Studi Kasus Pada Unit Usaha Koperasi Mahasiswa di Universitas Pasundan)**”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk : 1) Mengetahui kualitas pelayanan Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan. 2) Mengetahui tingkat kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan. 3) Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey dengan tingkat eksplanasi asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini yaitu anggota Kopma Unpas angkatan 34 dan 35 dengan sampel yang berjumlah 93 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan teknik pengolahan data uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas data, analisis regresi linier sederhana dan koefisien determinasi. Hasil pada pengujian hipotesis menyatakan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini didasarkan pada pengujian koefisien determinasi dan menghasilkan *R square* sebesar 0,639 yang menandakan adanya pengaruh sebesar 63,9%. Dapat diartikan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa sebesar 63,9% dan sisanya sebesar 36,1% dipengaruhi faktor dari luar kualitas pelayanan. Untuk mengetahui hubungan fungsional antara Variabel X dan Variabel Y maka, peneliti menggunakan uji analisis regresi linear sederhana dengan hasil perhitungan sebagai berikut :  $Y = 2,233 + 0,361 X$  yang artinya bahwa setiap kualitas pelayanan bertambah 2,233 maka, kepuasan anggota meningkat sebesar 0,361. Sebagai akhir dari penelitian, penulis menyampaikan saran untuk Koperasi Mahasiswa agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari segi melakukan penataan ruang pada toko Tamansari dan *Green Cafe* agar lebih bersih dan nyaman, meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani dan menangani masalah/kelurahan yang dirasakan anggota dan meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana agar anggota lebih nyaman pada saat melakukan transaksi di Toko Tamansari dan *Green Café*.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota**