

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) apakah berpengaruh secara persial dimensi kualitas pelayanan konsumen pada koperasi simpan pinjam (KSP) Mitra Dhuafa Banyakan Kab.Kediri, (2) apakah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada koperasi simpan pinjam (KSP) Mitra Dhuafa Banyakan Kab.Kediri.

Populasi dari penelitian ini adalah para konsumen yang menyimpan di KSP Mitra Dhuafa Banyakan Kab.Kediri dan menggunakan sampel sebanyak 149,dengan teknik pengambilan sampel menggunakan non probability dengan metode *convenience sampling*. Variabel yang digunakan adalah kepuasan konsumen sebagai variabel dependen dan kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance, emphaty* dan tangible sebagai variabel independen.

Alat analisis yang di gunakan adalah regresi linier berganda dan uji asumsi klasik. Hasil dalam penelitian ini di peroleh bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *raliability, responsiveness, assurance, emphaty* dan tangible berpengaruh secara persial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen KSP Mitra Dhuafa Banyakan Kab. Kediri. Oleh karena itu *realiability* (keandalan) Mitra Dhuaafa perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Selain itu, ke empat dimensi yang lain harus diperhatikan dan ditingkatkan kualitasnya agar kepuasan para kosumen tetap terjaga.

**Kata kunci :** **Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen,***tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.*