

## ABSTRAKSI

**M. Fiqih Abdul Aziz, Nim. B07210067.** Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Konsumen Pada CV. Mulia Frozindo Sidoarjo. Skripsi Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi dan Kesehatan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan persepsi kepuasan konsumen pada CV. Mulia Frozindo Sidoarjo. CV. Mulia Frozindo Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *sample random sampling*. Teknik dalam analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi *Product Moment* dengan bantuan program *SPSS*. Hasil pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan pengujian korelasi *Product Moment* diperoleh bahwasannya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan konsumen, yang dapat diperjelas dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,424, dengan signifikansi sebesar 0,006 dimana sig 0,006 ( $p < 0,05$ ). Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan persepsi kepuasan konsumen.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, persepsi kepuasan konsumen.*