

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap intensi pembelian konsumen. Peneliti membagikan kuesioner untuk memperoleh data. Subyek dari peneliti adalah pelanggan Rizky mini market, yakni sebanyak 100 responden. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi moderasi.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap intensi pembelian konsumen.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan intensi pembelian konsumen

ABSTRACT

The research is highly interested in many different opinions among some experts about the influence of service quality and customer satisfaction in establishing purchase intentions. This research was conducted in Yogyakarta with research object of Rizky mini market. The hypothesis in this research is moderator regression.

The outcome of this research indicates that regression coefficient of interaction is significant.

Key word : service quality, customer satisfaction, purchase intention.