

INTISARI

Peneliti sangat tertarik akan banyaknya perbedaan pendapat antar para ahli tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembentukan intensi pembelian konsumen yang dimoderasi oleh kepuasan pelanggan. Adapun tujuan dari riset ini adalah untuk menguji tiga variabel yang didasarkan pada model yang diusulkan oleh *Taylor and Baker (1994)* dengan variabel-variabel yang saling berinteraksi dari kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam menetapkan intensi pembelian. Dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel moderator diantara kualitas pelayanan dan intensi pembelian.

Riset ini diadakan di Yogyakarta dengan obyek riset 1 swalayan. Dari 100 responden, semua kuesioner dapat kembali dan bisa diolah. Dengan menggunakan Moderator Regression Analysis diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap intensi pembelian dan interaksi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap intensi pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Intensi Pembelian