

ABSTRACT

The aim of research is to analysis the influence of service quality to formation purchasing intention of consumer at Laris Shop in Cilacap and to analyse the influence of customer satisfaction to formation intention of consumer at Laris Shop in Cilacap.

The research that done is survey research with this research subject is Laris Shop on street A. Yani No. 162 telp 0282534155 Cilacap. The research object is konsumen in Laris Shop which taken by using metode in take of sampling convinience as many as 100 respondent. Data collecting used structured question instrument or quetioner. Data analysis done by using descriptive analysis and quantitative analysis. Quantitative analysis done by using linear regresion analysis model.

This research result shows that : (1) there are parsial influence which is positive and significant from variable of service quality, customer satisfaction, and interaction between service quality and customer satisfaction to formation purchasing intention of cunsomer at Laris Shop in Cilacap; (2) There are simultant influence which is positive and significant from variable service quality, customer satisfation and interaction variable service quality and customer satisfation to purchasing intention of consumer at Laris Shop in Cilacap; (3) the value of R_2 from first model is 0,603; second model is 0,713 and third model is 0,725. this matter means that interaction between service quality and customer satisfation more explain about variable purchasing intention of customer at Laris Shop in Cilacap than variable service quality or variable satisfation.

Keyword : customer satisfaction, intention of consumer, service quality.

INTISARI

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen Toko Laris di Cilacap". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembentukan intensi pembelian konsumen Toko Laris di Cilacap dan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pembentukan intensi pembelian konsumen Toko Laris di Cilacap.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian survey dengan subjek penelitian ini adalah Toko Laris yang beralamat di Jalan A. Yani No. 162 Telp 028 2534155 Cilacap. Adapun objek penelitian adalah konsumen di Toko Laris yang diambil dengan menggunakan metode pengambilan *convinience sampling* sebanyak 100 responden. Pengumpulan data menggunakan instrumen pertanyaan terstruktur atau kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan model analisis regresi linear.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Terdapat pengaruh secara parsial yang positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembentukan intensi pembelian konsumen Toko Laris di Cilacap. (2) Terdapat pengaruh secara simultan yang positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan interaksi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap pembentukan intensi pembelian konsumen Toko Laris di Cilacap. (3) Nilai R^2 dari model pertama sebesar 0,603, model kedua sebesar 0,713, dan model ketiga sebesar 0,725. Hal ini berarti bahwa interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan lebih menjelaskan variabel intensi pembelian konsumen Toko Laris di Cilacap dari pada variabel kualitas pelayanan maupun variabel kepuasan.

Kata Kunci : Intensi Pembelian, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan