

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap minat beli pada swalayan HERO di daerah Yogyakarta. Ada 4 hipotesis yang diajukan, hipotesis 1-4 diuji dengan menggunakan *Moderator Regression Analysis (MRA)* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$).

Hasil penelitian ini mempunyai beberapa implikasi untuk berbagai pihak yang terkait dengan minat beli konsumen. Hasil penelitian ini adalah secara parsial kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat beli pada swalayan HERO di daerah Yogyakarta. Sedangkan interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan interaksi antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan positif terhadap minat beli.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan minat beli.