

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menjelaskan pengaruh variabel kualitas layanan pada niat pembelian ulang produk Phia Deva cabang Jl. Gabus 8 No. 18 Minomartani Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian ulang produk Phia Deva cabang Jl. Gabus 8 No. 18 Minomartani Yogyakarta, jumlahnya 100 pelanggan dan teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik *convenience sampling*. Data diperoleh melalui data primer dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan alat analisis *Moderating Regression Analysis* (MRA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap niat pembelian ulang produk Phia Deva cabang Jl. Gabus 8 No. 18 Minomartani Yogyakarta. Variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan secara bersama berpengaruh pada niat pembelian ulang produk Phia Deva cabang Jl. Gabus 8 No. 18 Minomartani Yogyakarta. Variabel kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh pada niat pembelian ulang dengan kepuasan sebagai variabel moderating antara kualitas layanan dan niat pembelian ulang produk Phia Deva cabang Jl. Gabus 8 No. 18 Minomartani Yogyakarta. Hasil-hasil ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu yang penting dalam industri toko pengecer.

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan manajemen Phia Deva untuk memodifikasi strategi, taktik pemasarannya serta meningkatkan kualitas layanan pada pelanggan sehingga perusahaan mampu beradaptasi dengan segala perubahan lingkungan bisnis. Untuk lebih meningkatkan kepuasan para konsumennya manajemen Phia Deva cabang Jl. Gabus 8 No. 18 Minomartani Yogyakarta harus selalu meningkatkan kinerja atribut-atribut penentu kepuasan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Kata Kunci: Persepsi Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Niat Pembelian Ulang.

ABSTRACT

This research has purpose to explain influence of service quality to consumers repurchase intention Phia Deva product branch Jl. Gabus 8 No. 18 Minomartani Yogyakarta. Sample in this research are consumers who repurchase Phia Deva product branch Jl. Gabus 8 No. 18 Minomartani Yogyakarta. A total of 100 completed questionnaires were collected for the current research by trained interviewers using a convenience sample. This research uses analysis *Moderating Regression Analysis* (MRA). The result of research shows that service quality has an influential effect to consumers repurchase intention Phia Deva product branch Jl. Gabus 8 No. 18 Minomartani Yogyakarta. Service quality and customer satisfaction are affecting consumers repurchase intention Phia Deva product branch Jl. Gabus 8 No. 18 Minomartani Yogyakarta. Service quality and customer satisfaction influences the repurchase intention with customer satisfaction as moderated between service quality and repurchase intention Phia Deva product branch Jl. Gabus 8 No. 18 Minomartani Yogyakarta. Thus, it suggests that service quality is an important issue in retail stores industry.

The result of the analysis can be used for the company to modify its marketing strategy, tactics, and also increasing service quality to the costumer satisfaction in responding and adapting every change of the business environment. To more increase satisfaction of its costumers, management Phia Deva branch Jl. Gabus 8 No. 18 Minomartani Yogyakarta always had to increase their performance of satisfaction determinant attributes, that were : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty.

Keyword: Quality Service Perception, Customers Satisfaction, Repurchase Intention.