

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta moderasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan terhadap intensi pembelian konsumen Swalayan Indomaret dan Alfamart di Sonosewu Yogyakarta. Objek dalam penelitian adalah Swalayan Indomaret dan Alfamart di Sonosewu Yogyakarta dan subyeknya adalah konsumen Swalayan Indomaret dan Alfamart di Sonosewu. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran angket kepada 200 responden yang terdiri dari 100 orang konsumen Swalayan Indomaret dan 100 orang konsumen Swalayan Alfamart. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model regresi linier berganda dan *Moderat Regression Analysis*.

Hasil pengujian regresi menunjukkan variabel-variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen serta moderasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap intensi pembelian konsumen Swalayan Indomaret Yogyakarta. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen serta moderasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap intensi pembelian konsumen Swalayan Alfamart Yogyakarta

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, intensi pembelian