

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
INTENSI KEPERILAKUAN KONSUMEN
STUDI PADA WAROENG STEAK AND SHAKE YOGYAKARTA**

Nyda Wilsonia Amaral
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta, 2015

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan konsumen tentang kualitas pelayanan di *Waroeng Steak and Shake* Yogyakarta, intensi keperilakuan konsumen serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap intensi keperilakuan konsumen pada *Waroeng Steak and Shake* Yogyakarta. Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei. Dalam penelitian ini, subyek penelitiannya adalah konsumen dari *Waroeng Steak and Shake* Yogyakarta. Sedangkan obyek penelitiannya adalah tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan intensi keperilakuan konsumen terkait dengan *Waroeng Steak and Shake* Yogyakarta. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan Regresi Linear Sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan di *Waroeng Steak and Shake* Yogyakarta dinilai baik oleh konsumen. (2) Intensi keperilakuan konsumen di *Waroeng Steak and Shake* Yogyakarta adalah cenderung baik. (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap intensi keperilakuan konsumen pada *Waroeng Steak and Shake* Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, intensi keperilakuan konsumen.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY
TO CONSUMER BEHAVIORAL INTENTIONS
STUDY IN WAROENG STEAK AND SHAKE YOGYAKARTA**

Nyda Wilsonia Amaral
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2015

This study aims to determine the response of consumers about the service quality in Waroeng Steak and Shake Yogyakarta, consumer behavioral intentions and analyze the effect of service quality on consumer behavioral intentions in Waroeng Steak and Shake Yogyakarta. This study is a survey research. In this study, the subjects of the study were consumers of Waroeng Steak and Shake Yogyakarta. While the object of the study was the consumer Perception to service quality and consumer behavioral intentions related to Waroeng Steak and Shake Yogyakarta. The analysis technique used is descriptive analysis and simple linear regression. The results of this study indicate that (1) Service quality in Waroeng Steak and Shake Yogyakarta was assessed good by consumers. (2) Consumer behavioral intention in Waroeng Steak and Shake Yogyakarta was assessed good by consumers. (3) There was a positive and significant influence of service quality on consumer behavioral intentions in Waroeng Steak and Shake Yogyakarta.

Keywords: service quality, consumer behavioral intentions.