

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH PEOPLE DAN PHYSICAL EVIDENCE PADA TC
DAMHIL UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

SKRIPSI

Oleh

**SRI SINTA ABDULLAH
NIM : 931 412 227**

Telah diuji

Pembimbing I

Pembimbing II



**Hais Dama, SE., M.Si
NIP. 19730305 200212 1 003**



**Zulfia K. Abdussamad, SE., M.Si
NIP. 19790925 200501 2 001**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen**



**Hais Dama, SE., M.Si
NIP. 19730305 200212 1 003**

PENGESAHAN

SKRIPSI YANG BERJUDUL PENGARUH PEOPLE DAN
PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA TC DAMHIL UNIVERSITAS NEGERI
GORONTALO

Oleh

SRI SINTA ABDULLAH
NIM. 931 412 227

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Kamis, 21 Desember 2017
Waktu : 13:00 – 14:00

A. Penguji

1. Supardi Nani, SE., M.Si
NIP: 19760717 200501 1 002

(.....)

2. Andi Juanna, S.Pd.,M.Sc
NIP: 19841126 201012 1 004

(.....)

B. Pembimbing

1. Hais Dama, SE, M.Si
NIP:19730305 200212 1 003

(.....)

2. Zulfia K Abdussamad, S.E.,M.Si
NIP: 19790925 200501 2 001

(.....)

Gorontalo, Desember 2017
Dekan Fakultas Ekonomi

Imran R. Hambali S.Pd, SE, MSA
NIP:19700823 199903 1 005

ABSTRAK

Sri Sinta Abdullah, 2017. Pengaruh People dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pelanggan TC Damhil Universitas Negeri Gorontalo. Program Studi S1 Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I HaisDama, SE, M.Si dan Pembimbing II Zulfia K. Abdussamad, SE, M.Si.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *People* dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pelanggan TC Damhil Universitas Negeri Gorontalo. Dalam menentukan sampel menggunakan rumus slovin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda. Pengumpulan data melalui observasi dan kuisisioner, penyebaran kuisisioner dilakukan dengan cara *accidental sampling* pada 71 responden.

Hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variable people terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik orang yang bekerja yang terdiri dari manajer dan seluruh personil hotel dalam memberikan pelayanan yang baik maka akan mampu meningkatkan Kepuasan pelanggan di Hotel Damhil Gorontalo. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variable Physical Evidence terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik bukti fisik berupa kelengkapan fasilitas hotel yang berupa atribut eksterior dan atribut interior yang menarik maka akan mampu meningkatkan Kepuasan pelanggan di Hotel Damhil Gorontalo. Besar pengaruh dari variabel People dan Physical Evidence 0,619 menunjukkan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan Hotel Damhil Gorontalo, sedangkan lainnya 0,381 dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yg diteliti, antara lain : *proses, location*. dan *physical environment*.

Kata Kunci : People, Physical Evidence, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Sri Sinta Abdullah, 2017. The Influence of People and Physical Evidence toward Customers' Satisfaction on Damhil Hotel, State University of Gorontalo. Bachelor Study Program of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Hais Dama, SE., M.Si and Co-supervisor is Zulfia K. Abdussamad, SE., M.Si.

This research aims at investigating whether or not there is influence of people and physical evidence toward customers' satisfaction on Damhil Hotel, State University of Gorontalo. Samples are 71 respondents determined by accidental sampling technique applying slovin formula. Quantitative is applied as method with multiple linear regression as the technique of data analysis. Meanwhile, techniques of data collection are observation and questionnaire.

Findings reveal that there is positive and significant influence of people variable toward customers' satisfaction. The better the employees which consists of manager and staffs of the hotel in giving good services, the more improve the customers' satisfaction. Besides, there is positive and significant influence of Physical Evidence variable towards customers' satisfaction. The better the physical evidence such as the hotel facilities consists of interesting exterior and interior attributes, the more improve the customers' satisfaction. The influence of People and Physical Evidence towards customers' satisfaction is 0,619 while the rest 0,381 is influenced by other factors out of this research.

Keywords: People, Physical Evidence, Customers' Satisfaction

