

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE DAN PEOPLE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RUMAH MAKAN MAWAR
SHARON

Oleh
Wahyu Kurniawan Yunus
NIM. 931416015


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

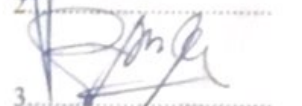
Hari/Tanggal : Jumat, 10 Juli 2020

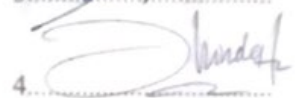
Waktu : 09:30:00

Penguji

1. Dr. ABD RAHMAN PAKAYA, M.Si
NIP.195812201986031001
2. Dr. RIZAN MACHMUD, S.Kom, M.Si
NIP.198307162009121006
3. IDRIS YANTO NIODE, S.Pd, MM
NIP.197810262005011001
4. YULINDA L ISMAIL, M.Si
NIP.197607042005012002

1. 

2. 

3. 

4.

Mengetahui:


Fakultas EKONOMI

Dr. MUHAMMAD AMIR ARHAM, M.E.
NIP.197207252006041002

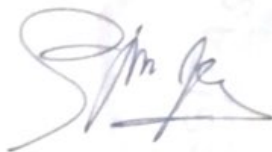
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul :
PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE DAN PEOPLE TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN MAWAR SHARON

OLEH
WAHYU KURNIAWAN YUNUS
NIM : 931 416 015

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



Idris Yanto Niode, S.Pd, MM

NIP. 197810262005011001

Pembimbing II



Yulinda L. Ismail, S.Pd, M.Si

NIP. 197607042005012002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si

NIP. 198307162009121006

ABSTRAK

Wahyu Kurniawan Yunus. NIM. 931 416 015. Pengaruh Physical Evidence dan People Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharon. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Idris Yanto Niode, S.Pd, M.M dan Ibu Yulinda L. Ismail, S.Pd, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharon, (2) Pengaruh People Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharon, (3) Pengaruh Physical Evidence dan People Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharon. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 68 konsumen yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dengan cara menyebar kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria sampel yang telah ditentukan sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer. Analisis data dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda (karena lebih dari 1 variabel bebas).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Physical Evidence berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen, (2) People berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen dan secara simultan variabel bebas (3) Physical Evidence dan People secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharon). Kemudian nilai R square adalah sebesar 0,559. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 55,9% variabel Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharon dapat dijelaskan oleh Physical Evidence dan People, sedangkan sisanya sebesar 44,1% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Physical Evidence, People, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Wahyu Kurniawan Yusuf. Nim 931 416 015. *The Effect of Physical Evidence and People towards Consumer Satisfaction in Mawar Sharon Restaurant.* Skripsi, Bachelor's Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Idris Yanto Niode, S.Pd, M.M and the co-supervisor is Yulinda L. Ismail, S Pd, M.Si.

The aims of this study are to find out (1) the effect of physical evidence towards consumer satisfaction in Mawar Sharon Restaurant, (2) the effect of people towards consumer satisfaction in Mawar Sharon restaurant, (3) The effect of physical evidence and people towards consumer satisfaction in Mawar Sharon restaurant. The samples of this study are 68 consumers who accidentally meet with the reseacher by distributed the questioners to responses that have fulfilled the sample criteria. Futhermore, the primary data are used in this study. Multiple regression analysis technique is used in data analysis (because there is more than one independent variable).

The results of this study show that (1) the physical evidence has a significant effect towards consumer satisfaction. (2) The people has a significant effect towards consumer satisfaction and independent variable simultaneously (3) The physical evidence and people simultaneously have significant effect towards dependent variable (consumer satisfaction in Mawar Sharon Restaurannt). Afterward the value of R square is 0,559. This score shows that 55,9% of consumer satisfaction variable in Mawar Sharon Restaurant can be explained by physical evidence and people. Meanwhile, the rest 44,1% can be explained by other variable which is not studied in this study.

Keywords: physical evidence, people, consumer satisfaction

