

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan dua variabel yaitu variabel X (*Physical Evidence*) dan variabel Y (Kepuasan konsumen). Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan alat bantu kuesioner dan hasil data yang diperoleh diolah menggunakan software Microsoft dan SPSS dengan metode regresi linier sederhana. Hasil yang diperoleh dari $Y = 3,639 + 0,294X$, koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Konsumen. R square sebesar 0,711 yang berarti bahwa variabel bebas (*Physical Evidence*) memiliki pengaruh sebesar 71,1% terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen) sedangkan sisanya sebesar 28,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : *Physical Evidence*, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This research is a quantitative research using two variables, i.e X variable (physical evidence) and Y variable (customers satisfaction). The sampling/data collection uses a purposive sampling method with questionnaires. The collected data is processed using Microsoft software and SPSS, with a simple linear regression. The result obtained from $Y = 3,639 + 0,294X$. The coefficient is positive, meaning is that there are influences between physical evidence and customers satisfaction. The R Square of 0,711 means that influences of Physical Evidence is 71,1% , and 28,9% is influenced by other variables.

Keywords: physical evidence, customers satisfaction.