

## ABSTRAK

### **PENGARUH *PEOPLE*, *PROCESS*, DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Pangkas Rambut Arjuna Way Halim Bandar Lampung)**

Oleh  
**NUR HASAN**

Kepuasan konsumen adalah tujuan yang sangat penting bagi perusahaan. Faktor orang, proses, dan bukti fisik adalah hal yang sangat penting berupaya membuat konsumen puas dalam membeli suatu produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan mengetahui pengaruh orang, proses dan bukti fisik satu per satu dan secara bersamaan ke pelanggan Pangkas Rambut Arjuna. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dengan menggunakan metode pendekatan *explanatory research*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pangkas rambut Arjuna Way Halim Bandar Lampung yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti dengan jumlah sampel 96 responden. Berdasarkan hasil yang di dapat bahwa nilai koefisien regresi  $X_2 = 0,324$  lebih besar dari pada koefisien regresi  $X_1 = 0,150$  dan koefisien regresi  $X_3 = 0,133$ . Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel *process* lebih tinggi atau dominan dibandingkan *people* dan *physical evidence* dalam meningkatkan kepuasan konsumen Pangkas Rambut Arjuna Wayhalim Bandar Lampung.

**Kata Kunci:** *People*, *Process* dan *Physical Evidence* dan Kepuasan Konsumen.

## **ABSTRACT**

**THE EFFECT OF PEOPLE, PROCESS, AND PHYSICAL EVIDENCE ON  
CONSUMER SATISFACTION**  
*(Study on konsumen Arjuna Barbershop Way Halim Bandar Lampung)*  
By  
**NUR HASAN**

*Consumer satisfaction is a very important goal for the company. Factors of people, processes, and physical evidence are very important things trying to make consumers satisfied in buying a product. The purpose of this study is to examine and determine the influence of people, processes and physical evidence one by one and simultaneously to customers Arjuna Prune. This type of research is quantitative research. By using the method of explanatory research approach. The population used in this study are all Arjuna Way Halim haircut consumers in Bandar Lampung whose number is not known with certainty with a sample of 96 respondents. Based on the results obtained that the regression coefficient value  $X_2 = 0.324$  is greater than the regression coefficient  $X_1 = 0.150$  and Regression coefficient  $X_3 = 0.133$ . This shows that the contribution of process variables is higher or more dominant than people and physical evidence in increasing consumer satisfaction at Arjuna Wayhalim Pruning in Bandar Lampung.*

**Keywords: People, Process and Physical Evidence and Consumer Satisfaction.**