

## ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan tujuan utama setiap pelaku bisnis dalam bidang jasa. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, *physical evidence*, serta kepercayaan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Salon Sheama. Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan Salon Sheama. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesimpulan ini dibuktikan dari nilai  $t$  hitung pada variabel dengan  $t$  hitung sebesar 4,301 dan tingkat signifikansi 0,000. (1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. dengan  $t$  hitung sebesar 3,751 dan tingkat signifikansi 0,000. (2) variabel *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. dengan  $t$  hitung sebesar 3,223 dan tingkat signifikansi 0,002. (3) variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas pelayanan, *physical evidence*, dan kepercayaan secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Salon Sheama.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, *Physical Evidence*, Kepercayaan, Dan Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

Customer satisfaction is the main goal of every business person in the service sector. The purpose of this study is to find out how much influence the quality of service, physical evidence, and trust can affect the satisfaction of Salon Sheama's consumers. This type of research uses descriptive quantitative. The method of analysis in this study is multiple regression analysis. The population in this study is the Sheama Salon customers. The sample used is 100 respondents. The results of this study indicate that this conclusion is evidenced by the t-count value on the variable with a t-count of 4.301 and a significance level of 0.000. (1) service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. with a t count of 3.751 and a significance level of 0.000. (2) the physical evidence variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction. with a t count of 3.223 and a significance level of 0.002. (3) the trust variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction. The variables of service quality, physical evidence, and trust together have a positive and significant effect on customer satisfaction at Salon Sheama.

Keywords: Service Quality, Physical Evidence, Trust, and Consumer Satisfaction