

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of people, process and physical evidence on consumer satisfaction at the Karya Mandiri Village Owned Enterprise, Balung Kulon Village. The type of research used is quantitative research and data collection techniques using observation, interviews and questionnaires to 90 respondents with purposive sampling technique. The analytical tools used in this research are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, T test, and R² test. The results of testing the first hypothesis (H1) show that there is a significant influence between people on consumer satisfaction with a significance level of 0.000 ($p < 0.05$) for the second hypothesis (H2) indicating that there is a significant influence between the process on consumer satisfaction and the level of significance. of 0.026 ($p < 0.05$) and for the third hypothesis (H3) shows that there is a significant influence between physical evidence on consumer satisfaction with a significance level of 0.000 ($p < 0.05$). Thus, it can be concluded that the variables people(X1) , processes(X2) and physical evidence (X3) together have an effect on consumer satisfaction (Y) in the Karya Mandiri Village Owned Enterprise, Balung Kulon Village.

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *people*, *process* dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen pada Badan Usaha Milik Desa Karya Mandiri Desa Balung Kulon. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 90 responden dengan teknik *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji T, dan uji R^2 . Hasil pengujian hipotesis pertama (H_1) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *people* terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$) untuk hipotesis kedua (H_2) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *process* terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi sebesar 0,026 ($p < 0,05$) dan untuk hipotesis ketiga (H_3) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *people* (X_1), *process* (X_2) dan *physical evidence* (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Badan Usaha Milik Desa Karya Mandiri Desa Balung Kulon.

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