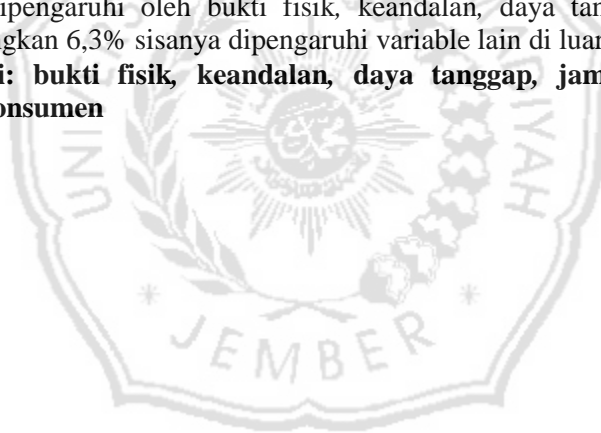


## ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen *mox cafe*. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah teori manajemen pemasaran, teori kualitas pelayanan, dan teori kepuasan konsumen. Penelitian dilakukan pada konsumen *mox cafe*. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 60 orang responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (*explanatory*). Alat uji yang digunakan adalah regresi linier berganda, dengan perangkat lunak SPSS versi 20.00. Hasil Uji t menunjukkan bahwa bukti fisik (0,007), keandalan (0,016), daya tanggap (0,003), jaminan (0,000), dan empati (0,008) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial, Uji regresi menunjukkan bahwa bukti fisik (0,162), keandalan (0,172), daya tanggap (0,200), jaminan (0,238), dan empati (0,195) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan uji koefisien determinasi sebesar 93,7% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sedangkan 6,3% sisanya dipengaruhi variable lain di luar penelitian.

**Kata Kunci:** bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan konsumen



## **ABSTRACT**

*The formulation of the problem in this study is how the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction mox cafe. The purpose of the study was to find out and analyze the effect of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction. The theory used in this study is marketing management theory, service quality theory, and consumer satisfaction theory. The study was conducted at mox cafe consumers. This type of quantitative descriptive research using purposive sampling method with a sample of 60 respondents. The nature of the research is explanatory. The test tool used is multiple linear regression, with SPSS version 20.00 software. T test results show that physical evidence (0.007), reliability (0.016), responsiveness (0.003), guarantee (0,000), and empathy (0.008) have a significant effect on customer satisfaction partially, Regression test shows that physical evidence (0.162), reliability (0.172), responsiveness (0.200), guarantee (0.238), and empathy (0.195) have a positive effect on consumer satisfaction and the test of the coefficient of determination is 93.7% customer satisfaction is influenced by physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy while 6.3% the remainder is influenced by other variables outside of research.*

**Keywords: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and customer satisfaction**

