

ABSTRAK

Penelitian ini memaparkan keputusan pelanggan untuk perbaikan handphone di Central Cellular Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari tiga variabel bauran pemasaran jasa 3(P) yaitu *people, process, physical evidence* dalam keputusan pelanggan untuk perbaikan handphone. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa kuesioner terhadap 60 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Physical evidence* lebih mempengaruhi keputusan konsumen pada saat melakukan perbaikan handphone mereka. Mengingat proses perbaikan selalu memakan waktu dan juga penggantian suku cadang membutuhkan pemesanan bila tidak ada. Konsumen lebih mementingkan hasil yang memuaskan walau sedikit lama.

Kata Kunci : *People, Process, Physical Evidence*, Keputusan Pelanggan



ABSTRACT

This study describes the customer's decision to repair cellphones in Central Cellular Jember. This study aims to determine the effect of three variables of the 3 (P) service marketing mix, namely people, process, physical evidence in customer decisions to repair cellphones. In this study, data was collected using a questionnaire to 60 respondents using purposive sampling technique. The results showed that physical evidence influenced consumer decisions when repairing their cellphones. Given the repair process is always time consuming and also replacement of spare parts requires ordering if not available. Consumers are more concerned with satisfying results even if a little longer.

Keyword : People, Process, Physical Evidence, Customer's Decision.

