

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH *PEOPLE*, *PROCESS* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA HOTEL ARYA DUTA PEKANBARU

Hefri Yadi

Tujuan dalam penelitian ini untuk *people*, *process* dan *physical evidence* terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Arya Duta Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh persamaan $Y = 1,083 + 0,322X_1 + 0,360X_2 + 0,297X_3 + e$. Artinya adalah apabila *people*, *process* dan *physical evidence* diasumsikan bernilai nol (0), maka produktivitas tetap sebesar 1,083. Pengaruh *people* terhadap loyalitas konsumen menunjukkan nilai $t_{hitung} (3,081) < t_{tabel} (1,985)$ dimana $t_{hitung} < t_{tabel}$, signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,01 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,322. Pengaruh *process* terhadap loyalitas konsumen menunjukkan nilai $t_{hitung} (3,297) > t_{tabel} (1,985)$ dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$, signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,360. Pengaruh *physical evidence* terhadap loyalitas konsumen menunjukkan nilai $t_{hitung} (3,551) > t_{tabel} (1,985)$ dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$, signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,01 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,297. Dengan demikian diketahui $F_{hitung} (59,996) > F_{tabel} (2,70)$ dengan signifikansi probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$, pada taraf signifikan $5\% = 2,70$. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga hipotesis yang dihasilkan berbunyi “diduga *people*, *process* dan *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Arya Duta Pekanbaru”.

Kata Kunci : *People*, *Process*, *Physical Evidence* dan Loyalitas Konsumen