



Hak Cipta Dilindungi 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, PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL FURAYA PEKANBARU

GHINA MARZUQAH MAISAN TRIWAHYU

*Penelitian ini dilakukan pada Hotel Furaya Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *People, Process, Physical Evidence* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Furaya Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan alat uji SPSS versi 17 for Windows. Dalam mengolah data kuantitatif, penulis menggunakan teknik analisis regresi $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$. Variabel data penelitian Y adalah Kepuasan Pelanggan dan X adalah *People, Process, Physical Evidence*. Dari hasil penelitian, diperoleh nilai untuk variable *People* $t\text{-hitung } 4,030 > t\text{-tabel } 1,984$ yang berarti bahwa *People* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Furaya Pekanbaru. Untuk variabel *Process* diperoleh $t\text{-hitung } 3,278 > t\text{-tabel } 1,984$ yang berarti bahwa variabel *Process* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Furaya Pekanbaru. Untuk variable *Physical Evidence* diperoleh $t\text{-hitung } 5,757 > t\text{-tabel } 1,985$ yang berarti bahwa *Physical Evidence* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Furaya Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa variable *People, Process* dan *Physical Evidence* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Furaya Pekanbaru. Dari hasil penelitian yang dilakukan secara simultan diperoleh nilai $F\text{-hitung } 63,240 > F\text{-tabel } 2,699$ yang menunjukkan bahwa variable *People, Process, Physical Evidence* berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Furaya Pekanbaru.*

Kata kunci : *People, Process, Physical Evidence, Kepuasan Pelanggan*