



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 *PHYSICAL EVIDENCE, PEOPLE, PROCESS* TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN MENGINAP DI HOTEL MUTIARA
MERDEKA PEKANBARU**

HARI MURTANTO

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Physical Evidence, People, Process* terhadap Keputusan Konsumen menginap di Hotel Mutiara Merdeka 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 Keputusan Konsumen dan X adalah *Physical evidence, People, Process*. Dari hasil penelitian, diperoleh nilai untuk variable *Physical Evidence* t-hitung $4,998 > t$ -tabel $1,985$ yang berarti bahwa *Physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Untuk variabel *People* diperoleh t-hitung $5,310 > t$ -tabel $1,985$ yang berarti bahwa variabel *People* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Untuk variable *Process* diperoleh t-hitung $4,612 > t$ -tabel $1,985$ yang berarti bahwa *Process* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa variable *Physical Evidence, People, dan Process* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Dari hasil penelitian yang dilakukan secara simultan diperoleh nilai F-hitung $186,779 > F$ -tabel $2,699$ yang menunjukkan bahwa variable *Physical Evidence, People, Process* berpengaruh secara bersama-sama terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

Kata kunci : *Physical Evidence, People, Process, Keputusan Konsumen*

UIN SUSKA RIAU