**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen pada Ptrans Travel secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan menyebarkan kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *people* dan *physical evidence* secara simultan mempunyai kontribusi pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan koefisien determinasi yaitu sebesar 65,2%. Berdasarkan koefisien determinasi variabel *People* memiliki kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar 24,3%, variabel *Physical evidence* memiliki kontirbusi pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar 40,8%, Terdapat sisa pengaruh dari hasil koefisien determinasi secara simultan yaitu sebesar 34,8% yang dimana pengaruh tersebut berasal dari pengaruh variabel lain yang tidak diteliti. Maka *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen pada Ptrans Travel secara simultan maupun secara parsial.

**Kata Kunci: *People, Physical Evidence,* Kepuasan Konsumen**

***ABSTRACT***

*This study aims to determine how much influence people and physical evidence have on consumer satisfaction at Ptrans Travel partially or simultaneously. The research method used is descriptive and verification with a sample of 100 respondents. Data collection techniques used are observation, interviews and distributing questionnaires. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation, hypothesis testing and coefficient of determination.*

*The results of this study indicate that people and physical evidence simultaneously have a positive and significant contribution to consumer satisfaction with a determination coefficient of 65.2%. Based on the coefficient of determination, the People variable has an influence contribution to Consumer Satisfaction is 24.3%, the Physical Evidence variable has an influence contribution to Consumer Satisfaction is 40.8%, There is a residual influence from the results of the simultaneous determination coefficient that is 34.8% which where the influence comes from the influence of other variables not examined. So people and physical evidence on consumer satisfaction at Ptrans Travel simultaneously or partially.*

***Keywords: People, Physical Evidence, Customer Satisfaction***