

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *physical evidence* dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan (survey pada pelanggan kedai kopi sisi situ) secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden, analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*), analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada struktur I terdapat pengaruh secara simultan *physical evidence* dan harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 56,1%. Secara parsial besarnya pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan 22,2% dan pengaruh harga terhadap kepuasan sebesar 33,9%. Pada struktur II terdapat pengaruh *physical evidence* dan harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 34,8%. Secara parsial besarnya pengaruh *physical evidence* terhadap loyalitas pelanggan sebesar 18,5%, pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan sebesar 24,3%, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 77,6%.

**Kata Kunci :** *physical evidence*, harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of physical evidence and price on customer satisfaction and impact on customer loyalty of Kedai Kopi Sisi Situ (a survey of consumers of Kedai Kopi Sisi Situ Wanayasa) simultaneously or partially. The research method used is descriptive and verification methods with a total sample of 85 respondents, the data analysis used is path analysis, coefficient of determination analysis and hypothesis testing.*

*The result showed that in structure I there was a simultaneous influence of physical evidence and price on customer satisfaction by 56.1%. Partially, the influence of physical evidence on satisfaction is 22.2% and the influence of price on satisfaction is 33,9%. In structure II there is the influence of physical evidence and price on loyalty through simultaneous customer satisfaction of 34.8%. Partially, the effect of physical evidence on loyalty is 18.5%, the effect of price on loyalty is 24.3%, the effect of satisfaction on loyalty is 77.6%.*

***Keywords: physical evidence, price, customer satisfaction, customer loyalty***