# ABSTRAK

Helvi Y Moraza (218020053) pengaruh sumber daya manusia (*people*) dan bukti fisik (*physical evidence*) terhadap kepuasan serta implikasinya pada kepercayaan (Suatu survei pada mahasiswa UKRI Bandung), dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Undang Juju, S.E., M.P. dan Bapak Dr. H. Heru Setiawan, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sumber daya manusia (*people*) dan bukti fisik (*physical evidence*) terhadap kepuasan serta implikasinya pada kepercayaan. Hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pihak UKRI Bandung pada bagian sumber daya manusia, dalam meningkatkan kepercayaan. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling dengan menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2023. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukan bahwa sumber daya manusia (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan kepuasan diinterpretasikan dalam kategori baik. Besarnya pengaruh sumber daya manusia dan bukti fisik memberikan pengaruh simultan atau bersama-sama sebesar 75,3%, sedangkan sisanya sebesar 24,7% (100% - 75,3%) dipengaruhi oleh faktor lain. Besarnya pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kepercayaan mahasiswa memberikan pengaruh sebesar 34,3% pada mahasiswa UKRI Bandung. Sedangkan sisanya sebesar 65,7% (100% - 34,3%) dipengaruhi oleh faktor lain. Besarnya pengaruh sumber daya manusia terhadap kepuasan serta implikasinya pada kepercayaan mahasiswa adalah 39,6% dan besarnya pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan serta implikasinya pada kepercayaan mahasiswa UKRI Bandung adalah 22,2%.

**Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Bukti Fisik, Kepuasan, dan Kepercayaan.**

**ABSTRACT**

Helvi Y Moraza (218020053) *the influence of human resources (people) and physical evidence on satisfaction and its implications for trust (A survey of UKRI Bandung students), under the guidance of* Dr. H. Undang Juju, S.E., M.P. *and* Dr. H. Heru Setiawan, S.E., M.M.

*This study aims to determine and analyze the effect of human resources (people) and physical evidence on satisfaction and its implications for trust. The results of the study can be input and consideration in decision making for UKRI Bandung in the human resources section, in increasing trust. The research method used is descriptive and verification analysis. Data collection used is an interview using a questionnaire accompanied by observation and literature techniques, sampling techniques using random sampling using the Slovin formula. Data collection in the field was carried out in 2023. The data analysis technique uses Path Analysis. The results showed that human resources (people), physical evidence, and satisfaction were interpreted in the good category. The magnitude of the influence of human resources and physical evidence provides a simultaneous or joint influence of 75.3%, while the remaining 24.7% (100% - 75.3%) is influenced by other factors. The magnitude of the effect of student satisfaction on student trust has an effect of 34.3% on UKRI Bandung students. While the remaining 65.7% (100% - 34.3%) is influenced by other factors. The magnitude of the influence of human resources on satisfaction and its implications on student trust is 39.6% and the magnitude of the influence of physical evidence on satisfaction and its implications on the trust of UKRI Bandung students is 22.2%.*

***Keywords: Human Resources, Physical Evidence, Satisfaction, and Trust.***