

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena yang terjadi pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022, yang mana menurut PRDB Kota Bandung pada tahun tersebut menunjukkan bahwa industri kuliner merupakan industri dengan pendapatan terbesar ketiga, namun persentase kenaikan pada bidang usaha ini mengalami kenaikan yang kecil, bahkan khususnya pada bidang usaha *coffee house* yang mengalami persentase yang menurun dari tahun ke tahun. Dalam hal ini *coffee house* dengan transaksi yang terendah pada kawasan Bandung Selatan adalah *cafe Lalana Social Space*. Berdasarkan hasil pra survei yang telah dilakukan peneliti, rendahnya jumlah transaksi pada *cafe Lalana Social Space* disebabkan karena adanya pengaruh dari *people*, *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan, maupun parsial. Untuk meneliti hubungan antar variabel yang akan diteliti, peneliti menggunakan *applied theory* dari para ahli dengan tahun terbarukan, yaitu *people* menurut Ratih Hurriyati (2019), *physical evidence* menurut Zeitmaml, Bitner dan Gremler (2018) dan kepuasan konsumen menurut Kotler dan Keller (2018). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji hipotesis parsial dan simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *people*, *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen secara simultan adalah % dan sisanya % dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh *people* terhadap kepuasan konsumen sebesar % dan pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen sebesar %, sehingga dapat disimpulkan bahwa *people* memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen.

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

## **ABSTRACT**

*This research was conducted based on a phenomenon that occurred from 2020 to 2022, which according to the PDRB of Bandung City in that year showed that the culinary industry was the industry with the third largest income, but the percentage increase in business in this sector experienced a very small increase, especially in coffee house business sector, the percentage has decreased from year to year. In this case, the coffee house with the lowest transactions in the South Bandung area is the Lalana Social Space cafe. Based on the results of a pre-survey conducted by researchers, the low number of transactions at Lalana Social Space is due to the influence of people and physical evidence on consumer satisfaction, both simultaneously and partially. To examine the relationship between the variables to be studied, researchers used applied theory from experts with updated years, namely price according to Kotler et al (2022), people according to Zeitmaml, Bitner and Gremler (2018) and consumer satisfaction according to Kotler and Keller (2018)). The research method used was descriptive and verification method with a sample size of 85 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation and coefficient of determination. The hypothesis tests used are partial and simultaneous hypothesis tests.*

*The research results show that there is a positive and significant influence between people and physical evidence on consumer satisfaction. The simultaneous influence of people and physical evidence on consumer satisfaction is % and the remaining 19% is influenced by other variables not studied. Partially, the influence of people on consumer satisfaction is % and the influence of physical evidence on customer satisfaction is %, so it can be concluded that people have the greatest influence on customer satisfaction.*

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