

ABSTRAK

Nama : Nafilatur Rohmah, Nim : 1320310109, Judul Skripsi : “ Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence Terhadap Loyalitas Konsumen di UD Barokah Snack Wedarijaksa Pati*”.

Pemasaran mempunyai peranan yang penting dalam masyarakat karena pemasaran menyangkut berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang ekonomi dan sosial. Karena kegiatan pemasaran menyangkut masalah mengalirnya produk dari produsen ke konsumen, maka pemasaran menciptakan lapangan kerja yang penting bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris pengaruh *people, process, dan physical evidence* terhadap loyalitas konsumen di UD Barokah Snack Wedarijaksa Pati, baik secara parsial maupun simultan.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitian *field research*. Objek penelitian adalah *people, process, physical evidence*, dan loyalitas konsumen. Adapun populasi penelitian adalah pembeli di UD Barokah Snack Wedarijaksa Pati dan jumlah sampelnya sebanyak 97 pembeli. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*, dalam hal ini teknik sampelnya menggunakan *incidental sampling*. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik (uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji normalitas), dan regresi linear berganda dengan program SPSS versi 16.0.

Hasil penelitian pertama *people* dengan uji t yaitu t hitung lebih besar dari t tabel ($3,378 > 1,860$). Sehingga H_1 diterima, H_0 ditolak bahwa terdapat pengaruh antara *people* terhadap loyalitas konsumen. Hasil pengujian regresi berganda diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,248 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,050$, artinya *people* terdapat pengaruh signifikan antara pengaruh *people* terhadap loyalitas konsumen. Hasil penelitian kedua *process* dengan uji t memperoleh hasil nilai uji t hitung $> t$ tabel ($8,513 > 1,860$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,050$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, nilai signifikansi $0,629 > 0,05$, jadi dapat disimpulkan bahwa *process* terdapat pengaruh signifikan antara pengaruh *process* terhadap loyalitas konsumen. Hasil penelitian ketiga *physical evidence* dengan uji t diperoleh t hitung lebih besar dari t tabel ($7,641 > 1,860$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,050$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa *physical evidence* secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara *physical evidence* terhadap loyalitas konsumen. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya *physical evidence* signifikan terhadap loyalitas konsumen. Adapun koefisien determinasi menunjukkan bahwa variasi perubahan variabel loyalitas konsumen dipengaruhi oleh variabel *people, process, dan physical evidence* sebesar 41,9%.

Kata Kunci : *People, Process, Physical Evidence, dan Loyalitas Konsumen*