

## ABSTRAK

**Nor Hayati (NIM. 1620310080). PENGARUH PEOPLE, PROCESS DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI UD PAS CLASSIK WEDARIJAKSA PATI.**

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk menguji secara signifikan pengaruh *people* terhadap loyalitas konsumen di UD PAS Classik Wedarijaksa Pati, 2) Untuk menguji secara signifikan pengaruh *process* terhadap loyalitas konsumen di UD PAS Classik Wedarijaksa Pati, 3) Untuk menguji secara signifikan pengaruh *physical evidence* terhadap loyalitas konsumen di UD PAS Classik Wedarijaksa Pati, 4) Untuk menguji secara simultan pengaruh *people, process, physical evidence* terhadap loyalitas konsumen di UD PAS Classik Wedarijaksa Pati.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Metode yang digunakan ini dalam penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung di UD PAS Classik. Penelitian ini ditunjukkan untuk memperoleh bukti empirik, menguji dan menjelaskan pengaruh (*people, process, dan physical evidence*) terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan metode penelitian kuantitatif adalah cara untuk memperoleh ilmu pengetahuan atau memecahkan masalah yang di hadapi dan dilakukan secara hati-hati dan sistematis, dan data-data yang di kumpulkan berupa rangkaian atau kumpulan angka-angka dengan menggunakan metode analisis regresi berganda dengan bantuan program olah data SPSS versi 21.0 *for windows*.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa 1) Terdapat pengaruh secara signifikan antara *people* terhadap loyalitas konsumen di UD PAS Classik Wedarijaksa Pati, 2) Terdapat pengaruh secara signifikan antara *process* terhadap loyalitas konsumen di UD PAS Classik Wedarijaksa Pati, 3) Terdapat pengaruh secara signifikan antara *physical evidence* terhadap loyalitas konsumen di UD PAS Classik Wedarijaksa Pati, 4) Terdapat pengaruh secara simultan antara *people, process, physical evidence* terhadap loyalitas konsumen di UD PAS Classik Wedarijaksa Pati.

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