

## PENGARUH BUKTI FISIK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KUSUMA AGROWISATA BATU

**Kamilia Salsabila**

Manajemen Pemasaran, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang

Email : [kamiliasalsabila22@gmail.com](mailto:kamiliasalsabila22@gmail.com)

### ABSTRAK

Kepuasan konsumen dapat menjadi strategi untuk meningkatkan jumlah pengunjung. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain dengan menyediakan bukti fisik dan meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bukti fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kusuma Agrowisata Batu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner terhadap 80 responden dengan kriteria pengunjung Kusuma Agrowisata Batu yang sudah berkunjung minimal 2 kali. Analisa data menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji hipotesa. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa secara parsial variabel bukti fisik (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisis secara simultan juga menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal tersebut berarti variabel bukti fisik (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara bersama sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Dari hasil penelitian ini diharapkan manajemen Kusuma Agrowisata dapat menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan serta juga memperhatikan kualitas dari fasilitas yang diberikan, sehingga akan dapat menciptakan kepuasan konsumen yang berkunjung.

**Kata Kunci** : Bukti Fisik ; Kualitas Pelayanan ; Kepuasan Konsumen ; Kusuma Agrowisata Batu.

### ABSTRACT

*Consumer's satisfaction can be a strategy to increase the number of visitors. Several factors that can affect consumer's satisfaction by providing physical evidence and improving service quality. This study aimed to analyze the effects of physical evidence and service quality on consumer's satisfaction at Kusuma Agrowisata Batu. This research was quantitative study with the data collection techniques such as*

### Article History

Received: September 2024

Reviewed: September 2024

Published: September 2024

Plagiarism Checker No 223

DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

**Copyright** : Author

**Publish by** : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

*questionnaires to 80 respondents with the criteria of visitors to Kusuma Agrowisata Batu who visited at least 2 times. The analysis of the data used the multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results of this study indicated that in partial hypothesis testing the physical evidence variable (X1) and the service quality variable (X2) have a positive and partially significant effects on the consumer's satisfaction variable. Furthermore, based on the results of simultaneous hypothesis testing it also shows that Ho is rejected and Ha is accepted. This means that the variables of physical evidence (X1) and service quality (X2) together have a positive and significant effect on the variable of consumer's satisfaction. From the results of this study, it is expected that the management of Kusuma Agrowisata can maintain and improve the quality of services provided and also pay attention to the quality of the facilities provided, so that it will be able to create customer satisfaction who visits the business.*

**Keywords :** *Physical Evidence; Service quality ; Consumer Satisfaction; Factors Affecting Consumer Satisfaction; Kusuma Agro Tourism Batu.*

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan-perusahaan saat ini sedang dalam rangka menghadapi persaingan dunia usaha yang semakin ketat, dikarenakan berkembangnya zaman di era globalisasi sekarang. Perusahaan akan berupaya secara lebih profesional demi tercapainya suatu tujuan untuk memberikan layanan yang terbaik bagi konsumennya. Dalam memenangkan persaingan tersebut diperlukan strategi yang tepat sehingga bisnis tersebut bisa bertahan dan dapat menarik perhatian konsumen serta mempertahankan konsumennya dengan pelayanan yang ditawarkan. Dengan memberikan fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan akan dapat memberikan rasa puas terhadap konsumennya. Kota Batu merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi pariwisata yang cukup menarik minat berkunjung para wisatawan, baik wisatawan dalam negeri maupun luar negeri, Hal ini dikarenakan kota batu memiliki potensi objek dan daya tarik wisata yang cukup kuat sehingga banyak wisatawan yang datang ke daerah ini. semakin lama kota batu ini terus mengembangkan bisnis pariwisatanya karena banyak para wisatawan domestik bahkan wisatawan mancanegara yang menjadi target bagi para pebisnis hiburan pariwisata. Salah satu pelopor wisata agro di kota batu adalah kusuma agrowisata yang berdiri sejak tahun 1991. Kusuma Agrowisata menawarkan wisata petik sendiri buah buahan dengan pemandangan alam yang indah dan udara pegunungan yang sejuk. Semakin majunya pariwisata di kota batu ini memunculkan banyak kompetitor dan peningkatan wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu. Berikut adalah jumlah wisatawan di kota batu pada tahun 2020, yang dikutip dari Badan Statistik Kota Batu.

## 1.2 Rumusan Masalah

Apakah Bukti Fisik dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen di Kusuma Agrowisata Batu?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui apakah Bukti Fisik dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kusuma Agrowisata Batu.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kajian Empiris

Lupiyoadi (2016) dalam Permatasari dan Basuki (2018:66) mengatakan bahwa “Bukti fisik (physical evidence) merupakan lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peran jasa itu”.

Kotler dan Keller (2016:156) mendefinisikan kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan agar memenuhi atau melebihi harapan.

### 2. Kajian Teori

#### 2.1 Kepuasan Konsumen

Menurut Lovelock dan Wirtz (2016:74). “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan”.

#### 2.2 Bukti Fisik

Bukti Fisik (Physical evidence) merupakan area tempat perusahaan yang menyediakan jasanya serta ruang di mana perusahaan bisa berhubungan dengan konsumen serta berbagai komponen visual. Sadiyah, dkk. (2018) dalam Rivaldo, Yusman dan Supardi (2021:12).

#### 2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah derajat suatu Pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan karena dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan. Fatihudin dan Firmansyah (2019:254).

### 3. Hubungan Antar Variabel Bukti Fisik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Bukti fisik merupakan salah satu unsur bauran pemasaran yang penting. Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, Bukti Fisik merupakan suatu unsur atau aspek yang tidak bisa ditinggalkan. Maka dari itu 27 Tanpa bukti fisik keberadaan perusahaan kurang mendapat perhatian dari konsumen yang tidak tahu sama sekali mengenai produk dari perusahaan tersebut. Apabila konsumen merasa puas, maka konsumen akan memperlihatkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Konsumen yang puas juga akan cenderung memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2017:283).

Berdasarkan dari Kajian Teori diatas dalam menjalin hubungan yang baik dengan konsumen perusahaan membutuhkan kualitas pelayanan yang baik pula. Pelayanan merupakan sesuatu yang tidak dapat diwujudkan secara langsung melainkan harus dibentuk secara perlahan-lahan. Konsumen yang puas akan menguntungkan bagi perusahaan. Oleh karena itu, menciptakan pelayanan yang berkualitas menjadi tujuan perusahaan demi terciptanya kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2020:119).

## METODE PENELITIAN

### 1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian menggambarkan tentang batas batas penelitian yang akan dilaksanakan. Pada bagian ini dikemukakan variabel yang diteliti, Populasi penelitian, serta lokasi penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian dengan bidang pemasaran, Penelitian ini akan melihat pengaruh Bukti Fisik dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari penjelasan diatas maka pada penelitian ini digunakan dua variabel bebas yaitu Bukti Fisik (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), dan variabel terikat yang digunakan adalah Kepuasan Konsumen (Y). Populasi dari penelitian ini adalah Pengunjung Kusuma Agrowisata Batu.

### 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif. sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2019:16) yaitu : Metode penelitian kuantitatif disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme, metode ini sebagai metode ilmiah/ scientific karena telah memenuhi kaidah kaidah ilmiah yaitu konkrit, empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode penelitian kuantitatif juga digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### 3. Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Pengunjung Kusuma Agrowisata Batu sebanyak 80 pengunjung.

### 4. Sampel

Sampel penelitian ini yang diperoleh sejumlah 129 responden.

### 5. Teknik Sampling

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode Sensus Menurut Sugiyono (2019:134) "Sensus adalah teknik pengembalian sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua". Teknik ini termasuk dalam Nonprobability sampling Menurut Sugiyono (2019:131) "Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel". Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah Pengunjung yang pernah berkunjung ke Kusuma Agrowisata Batu Minimal 2x.

## 6. Variabel Independen dan Dependen

Variabel independen dalam analisis ini, yakni Bukti Fisik (X1) serta Kualitas Pelayanan (X2), sementara Kepuasan Konsumen (Y) merupakan variabel dependen.

## 7. Metode Pengumpulan Data

Kuesioner digunakan sebagai cara dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan.

## 8. Metode Analisa

Dengan menggunakan aplikasi komputer bernama SPSS sebagai alat ukur pengolahan data, dilakukan analisis data.

## 9. Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji t, Uji F, Uji Asumsi Klasik

### 9.1 Uji Validitas

Peneliti Ghozali, menjelaskan bahwa pelaksanaan uji validitas bertujuan memverifikasi validitas dan akurasi suatu kuesioner (2018:51).

### 9.2 Uji Realibilitas

Ghozali, menjelaskan bahwa pelaksanaan uji reliabilitas bertujuan menilai kuesioner yang menjadi indikasi dari suatu variabel atau interpretasi, (2018:45).

### 9.3 Uji t

Bila t hitung yang dihasilkan  $>$  t tabel kemudian signifikan 0,05, berarti variabel independen sebagian besar mampu menerangkan variabel dependen.

### 9.4 Uji F

Secara serentak variabel independen mampu memengaruhi variabel dependen ketika F hitung  $>$  F tabel dan sig 0,05.

### 9.5 Uji Asumsi Klasik

#### 9.5.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan grafik normal pp plot.

#### 9.5.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

### 9.5.3 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018:107) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

#### 1.1 Uji Validitas

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa semua item menunjukkan  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel dan  $\text{sig} < 0,05$ . Dengan demikian semua item variabel  $X_1$  (Bukti fisik),  $X_2$  (Kualitas layanan) dan Variabel  $Y$  (Kepuasan konsumen) dinyatakan Valid.

#### 1.2 Uji Realibitas

Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa nilai Cronbach Alpha's menunjukkan angka 0,960 ( $>0,70$ ). Dengan demikian semua item variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $Y$  secara total dinyatakan valid.

#### 1.3 Uji $t$

Dari pengujian  $t$  yang dilaksanakan, Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan konsumen). Berdasarkan nilai pada kolom  $t$  dan  $\text{sig}$ . Terlihat bahwa nilai  $t$  hitung 2,208  $>$   $t$ -tabel 1,664 dan  $\text{sig}$  0,03  $<$  0,05, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel  $X_1$  (Bukti fisik) mempunyai pengaruh terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan konsumen). Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan konsumen). Berdasarkan nilai pada kolom  $t$  dan  $\text{sig}$  terlihat bahwa nilai  $t$  hitung 8,524  $>$   $t$ -tabel 1,664 dan  $\text{sig}$  0,000  $<$  0,05. Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel  $X_2$  (Kualitas layanan) mempunyai pengaruh terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan konsumen).

#### 1.4 Uji $F$

Berdasarkan Uji  $F$  diatas pada kolom  $F$  dan  $\text{sig}$  terlihat bahwa nilai  $F$  hitung 134.840  $>$   $F$  tabel 3,12 dan  $\text{sig}$  0,000  $<$  0,05, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan bersama sama berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Dengan demikian Variabel  $X_1$  (Bukti fisik) dan  $X_2$  (Kualitas layanan) secara simultan / bersama sama berpengaruh positif terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan konsumen).

#### 1.5 Uji Asumsi Klasik

##### 1.5.1 Uji Normalitas

Hasil uji normalitas diketahui bahwa data dengan Normal P-P Plot pada variabel  $X_1$  (Bukti fisik),  $X_2$  (Kualitas layanan), dan variabel  $Y$  (Kepuasan konsumen) yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal. Hal tersebut dikarenakan titik – titik

pada gambar distribusi terlihat menyebar atau mendekati di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik – titik data searah dengan mengikuti garis diagonal. Maka model regresi dari semua variabel tersebut memenuhi asumsi normalitas.

### 1.5.2 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar grafik scatterplot terlihat titik – titik pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0, maka dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa data terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

### 1.5.3 Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel X1 (Bukti fisik) memperoleh nilai VIF 2,526 dan tolerance 0,396 untuk variabel X2 (Kualitas layanan) memperoleh nilai VIF 2,526 dan tolerance 0,396. Dari kedua variabel tersebut nilai VIF  $< 10$  dan nilai tolerance  $> 0,10$ . sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dari kedua variabel tersebut.

## 2. Pembahasan

Dari hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, itu ditunjukkan dengan nilai  $0,030 < 0,05$ . Hal ini mendukung hipotesis yang telah diajukan “Bukti Fisik memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Kusuma Agrowisata Batu”. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2017:283) bahwa “Konsumen sering mengandalkan bukti fisik atau bukti nyata, untuk mengevaluasi layanan sebelum membeli dan untuk menilai kepuasan mereka dengan layanan selama dan setelah pengalaman”. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iffan, Santy dan Radaswara (2018) dan Mia Erisha (2016) bahwasanya terdapat pengaruh yang signifikan antara Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen. Dari hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, itu ditunjukkan dengan nilai  $0,000 < 0,05$ . Hal ini mendukung hipotesis yang telah diajukan “Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Kusuma Agrowisata Batu”. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2020:119) bahwa “Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan, ikatan emosional tersebut memungkinkan perusahaan untuk dapat memahami harapan dan kebutuhan pelanggan”. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hari Agung Susanto, Narto Irawan Otoluwa (2020), Muhammad Lutfi Anwar (2017) dan Alfi Syahri Lubis, Nur Rahmah Andayani (2017). yang membuktikan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian mengenai pengaruh bukti fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kusuma Agrowisata Batu. Dari hasil pengujian hipotesis parsial pada variabel bukti fisik (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa variabel bukti fisik dan variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen. Dengan demikian hipotesis pertama dan kedua teruji dengan hasil positif. Selanjutnya berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis simultan yang menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara bersama sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian hipotesis ketiga teruji dengan hasil positif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fatihudin, Didin dan Firmansyah, Anang. 2019. Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariante dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L., dan Stanley Davis. 2014. Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality Seventh Edition. Harlow: Pearson Education Limited.
- Halim, Fitria. et. al. 2021. Manajemen Pemasaran Jasa. Yayasan Kita Menulis.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: unitomo press.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kurniawan, Agung Widhi dan Zarah Puspitaningtyas. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Priansa, Donni. Juni. 2021. Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta.
- Ritonga, H. M. et al. 2019. Manajemen Pemasaran : Konsep dan Strategi. Medan. CV. Manhaji
- Sudarsono, Heri. 2020. Buku Ajar: Manajemen Pemasaran. Jawa Timur: CV Pustaka Abadi.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2020. Service, Quality & Satisfaction Edisi 4. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2019. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: C.V Andi Offset. 97
- Wirtz, Jochen and Christopher Lovelock. 2016. Services Marketing People Technology Strategy 8th Edition. New Jersey: World Scientific.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M. J., & Gremler. 2018. Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm. Boston: Mc.Graw-Hill. Jurnal
- Anwar, Lutfi Mohamad. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Travel Ridhotul Maulaa Di Nganjuk. Jurnal Ekonomi Manajemen. Hal, 1-10.

- Erisha, Mia. 2016. Pengaruh Kinerja People Dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Menginap (Survei Terhadap Tamu Hotel Kampung Sumber Alam Garut). *Journal of Business Management Education*. 1(2). Hal, 17- 24.
- Erlan, Ninda Anisa dan Rulirianto. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) pada Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen Kabupaten Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*. 4(2). Hal, 333-336.
- Ibrahim, Malik dan Thawil Marijam Sitti. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. 4(1). Hal, 175-182.
- Iffan, Muhammad, Raeni Dwi Santy, dan Rengga Radaswara. 2018. Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. 8(2). Hal, 128-140.
- Lubis, Syahri Alfi dan Nur Rahmah Andayani. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*. 1(2). Hal, 232-243.
- Mas'ud, Rahman, Anshar., Rombe, Elimawaty., dan Nainggolan, P, Engki. 2018. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Perilaku Pembelian Ulang Konsumen Pada Café Dan Resto Bangi Kopitiam Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 4(1). Hal, 71-80.
- Maulana, Syarif, Ade. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 7(2). Hal, 113- 125. 98
- Nilasari, Eswika dan Istiantin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*. 13(1). Hal, 1-12.
- Nugroho, Ryan dan Edwin Japrianto. 2013. Pengaruh People, Physical Evidence, Product, Promotion, Price Dan Place Terhadap Tingkat Kunjungan Di Kafe Coffee Cozies Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1(2).Hal, 1- 9.
- Permatasari dan R. Sugeng Basuki. 2018. Pengaruh Physical Evidence, People, Dan Process Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Salon Nico Sawojajar Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*. 5(1). Hal, 65-70.
- Rivaldo, Yandra, Edi Yusman dan Supardi. 2021. Pengaruh Physical Evidence, Promosi Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Sanford Pada Indomaret Sungai Harapan Batam. *Jurnal Ekonomi Syariah*. 1(1). Hal, 10- 18.
- Sara, Ningsih dan Rini Andari. 2017. Pengaruh Physical Evidence terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Café Infinito Culinary Bandung. *The Journal Gastronomy Tourism*. 4(1). Hal, 6-18.
- Susanto, Agung Hari dan Narto Irawan Otoluwa. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Astra Internasional Tbk Honda Cabang Maros. *Jurnal Brand*. 2(1). Hal, 132-146.
- Susepti, Amalia dan Djamhur Hamid dan Andriani Kusumawati. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis*. (Online). 50(5). Hal, 27-36.