

ABSTRAK

Fungki, Leli Indriana. 2020. *Pengaruh Bukti Fisik dan Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Telur Puyuh Home Inustri di Karangrejo Metro Utara*. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Pembimbing: (I) Dr. Suharto, S.E., M.M. (2). Suwanto, S.E., M.M.

Kepuasan pembelian akan meningkat apabila diiringi oleh kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik dan jaminan. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi jaminan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik dan jaminan secara simultan positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara..

Jenis penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, dengan jenis penelitiannya adalah penelitian survei. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan menghasilkan data-data dari hasil pengukuran variabel di lapangan. Data yang diperoleh dari hasil penelitian selanjutnya dianalisis dengan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara. Kualitas pelayanan pada dimensi Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara. Kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik dan Jaminan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara.

Kata Kunci: bukti fisik, jaminan, kepuasan konsumen,