ABSTRAK

Zenika Noormalasari . 2010. "Analisis Bukti Fisik Pada Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan". Dibawah Bimbingan Rizky Zulfikar S.E.,M.Si

Bukti fisik adalah salah satu elemen dari bauran pemasaran jasa dan memiliki dampak yang besar terhadap loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini terdapat dua kelompok variable, yaitu variable *independen* yaitu bukti fisik dan variable *dependen* yaitu loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan pelanggan mengenai bukti fisik, loyalitas pelanggan dan seberapa besar dampak dari bukti fisik itu sendiri terhadap loyalitas pelanggan pada Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung.

Metode penarikan sampel yang digunakan terdiri dari populasi dan sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* yang terdiri dari 100 orang responden. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan analisis *deskriptif* dan *verifikatif* yang terdiri dari analisis regresi linier sederhana, analisis korelasi *product moment*, dan koefisien determinasi yang digunakan untuk mengukur besarnya dampak bukti fisik terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan penulis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analisis*).

Hasil penelitian menunjukan bahwa bukti fisik berdampak pada loyalitas pelanggan. Hal ini terlihat dari hasil analisis regresi linier sederhana dalam bentuk persamaan yaitu Y = 9,753+0,262 X. artinya adalah jika bukti fisik meningkat maka loyalitas pelanggan akan ikut meningkat. Dan dari hasil korelasi *product moment* didapatkan hasil 0,562 yang menyatakan hubungan yang sedang dari kedua variable tersebut. Sedangkan hasil koefisien determinasi adalah 31,6%, yang artinya dampak dari bukti fisik terhadap loyalitas pelanggan ini cukup kuat dan sisanya 68,4% diabaikan penulis karena tidak termasuk dalam materi penelitian.

Kata kunci : Bukti Fisik , kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Zenika Noormalasari. 2010. "The Analysis of physical evidence on Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung and it's impact on customer loyalty. Under guidance of Rizky Zulfikar S.E.,M.Si

Physical evidence is once of element marketing for mix services and have great impact to customer loyality. In this research divide in two variable are independent and dependent variable. Dependent variable said about customer loyality and independent variable said about physical evidence. This research purpose to know customer react about physical evidence, customer loyality, and physical evidence impact to customer loyality grade at Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung.

We have population and sample to get sampling method. And we use Teqnique sampling called simple random sampling methode, its filled about 100 respondent. And this Research analysis mthode use descriptive and verifikatif analysis and developed by simple regresi linier analysis, product moment analysis correlate, and coefficient determination which used to get happyfull customer grade. That's why the writer use IPA (Importance Performance Analysis) methode.

The result of research show that's phisycal evidence influence to customer loyality. This is showed by Y= 9,753+0,262X equation of simple regresy linier analysis. Its mean if phisycal evidence more and great will give customer loyality great number. We get 0,562 from product moment, its means middle and balancing correlate of both variable. And then coefficient determination give 31,6%, its means physical evidence give great impact to customer loyality. And 68,4% excess uncalculated.

Keyword : Physical evidence, customer satisfaction, customer loyalty