

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
BISNIS TRANSPORTASI PT. KUBU LESTARI MAKMUR**

***THE EFFECT OF PHYSICAL EVIDENCE ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE  
TRANSPORTATION BUSINESS OF PT. KUBU LESTARI MAKMUR***

**Rinaldi**

Program Studi Administrasi Bisnis,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Islam Riau, Jln. Kaharuddin Nasution No. 113  
Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau, Indonesia 90221  
Email: [rinaldihasnan80@gmail.com](mailto:rinaldihasnan80@gmail.com)

---

**ABSTRAK**

Pada studi yang peneliti lakukan digunakan 2 *variable* yaitu *physical evidence* yang merupakan variabel independen & kepuasan pelanggan menjadi variabel dependen (y). Studi yang peneliti lakukan bertujuan untuk melihat apakah ada pengaruh *physical evidence* kepada kepuasan pelanggan di bisnis transportasi PT. Kubu lestari makmur. Sumber data yang dipakai di studi ini mengguankan data primer yang didapatkan dengan cara membagikan kuisioner. Studi ini berhipotesis bahwa adanya pengaruh *physical evidence* kepada kepuasan pelanggan pada bisnis transportasi PT. Kubu lestari makmur. Analisis data yang dipakai di studi ini ialah menggunakan analisis regresi linear sederhana melalui aplikasi SPSS untuk menguji hipotesis (uji t) & koefisien determinasi. Hasil analisis data menunjukkan  $Y = 7,570 + 0,683X$  yang artinya terdapat pengaruh *physical evidence* (x) kepada kepuasan pelanggan dengan nilai positif. Lalu, hipotesis diuji dengan memakai metode uji t yang menghasilkan t hitung senilai 6,475 (signifikansi 0,000) dan t tabel senilai 1,985. Maka, diartikan t hitung lebih besar dari t tabel dan artinya H<sub>0</sub> ditolak & H<sub>1</sub> diterima. Dengan kata lain, *physical evidence* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan atau di bisnis transportasi PT. Kubu lestari makmur. Pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan senilai 0,305 (30,5%) terlihat dari koefisien determinasinya dan sisanya terpengaruh dengan variabel lainnya yang tidak peneliti teliti.

**Kata Kunci:** *Physical Evidence*, Kepuasan Pelanggan

**ABSTRACT**

*In this research, two variables were used, namely physical evidence as the independent variable (x) and customer satisfaction as the dependent variable (y). This research was conducted with the aim of knowing the effect of physical evidence on costumer satisfaction in the transportation business PT. Kubu lestari makmur. The data used by the research is primary data collected through questionnaires. The hypothesis of thid research is that there is an influence of physical evidence on customer satisfication in the transportation business of PT. Kubu lestari makmur. To determine the influence of these variables, simple linear regression, coefficient of determination and hypothesis testing (t test) were used using spss. Based on analysis using a simple linear regression statisfication method  $Y = 7,570 + 0,683X$  which show the influence of physical evidence (x) on cutomer satisfication is positive. Next the result of hypothesis testing, the t test is equal to 6.457 with sig 0,000. Obtained t table of 1,985 into other word t calculated is greater than t table (6,457 > 1,985). So it can be concluded that H<sub>0</sub> is rejected an H<sub>1</sub> is*

*accepted, or it can be interpreted that physical evidence has an effect on customer satisfaction or there is a positive and significant influence between physical evidence on customer satisfaction in the PT. Kubu lestari makmur. The magnitude of the coefficient of determination is 0,305 (30,5%) which means physical evidence has an influence of 30,5% on customer satisfaction and amounted to 69,5% influenced by other variables.*

**Keywords:** *Physical Evidence, Customer Satisfaction*

---

## PENDAHULUAN

Transportasi darat merupakan bagian dari system transportasi nasional yang memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan perekonomian disuatu wilayah. Melihat peran ketersediaan transportasi darat dalam menopang aktivitas perekonomian, diperlukan indikator yang dapat menampilkan gambaran tentang keadaan transportasi darat di Indonesia. Transportasi begitu diperlukan guna menjamin berjalannya pergerakan penduduk maupun barang. Sebagai bagian dari system perekonomian, transportasi memiliki manfaat yang begitu penting dalam pembangunan nasional. Indonesia merupakan Negara kepulauan dimana pengembangan sektor transportasi memiliki beberapa tujuan yaitu: mendorong jalannya perekonomian, stabilitas nasional serta juga dapat meminimalisir ketimpangan pembangunan antar wilayah dengan memperluas jangkauan arus distribusi barang dan jasa ke seluruh pelosok nusantara.

*Physical evidence* merupakan salah satu dari strategi pemasaran dibidang jasa yaitu 7P (*price, promotion, product, place, people, process, physical evidence*). Yang menjadi focus dalam penelitian ini adalah *physical evidence* (bukti fisik). Hal ini merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan pelanggan tentunya setiap pelaku usaha memberikan atau menyediakan bukti fisik yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai bukti fisik yang diberikan oleh suatu perusahaan bisnis dengan membandingkan

bukti fisik yang disediakan oleh perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan bukti fisik yang diterima dengan bukti fisik yang diharapkan. Bukti fisik merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan fasilitas yang disediakan perusahaan dan tentunya dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan. Bidang usaha transportasi mengalami peningkatan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir, hal ini mungkin terjadi karena para pelaku usaha masing-masing berlomba memberikan fasilitas terbaik bagi para penumpangnya untuk meningkatkan penjualan dan memberikan kepuasan bagi para pelanggan bisnis transportasi tersebut.

Aspek atau elemen fisik dari suatu perusahaan, yang disebut sebagai Bukti Fisik, merujuk pada lokasi di mana layanan dihasilkan, tempat di mana layanan disediakan, serta interaksi antara penyedia layanan dan konsumen, bersama dengan segala unsur nyata yang digunakan untuk menyokong layanannya (Lupiyoadi, 2014). Sedangkan, argumen lain menyatakan bahwa bukti fisik ialah faktor yang secara signifikan dapat memberikan pengaruh dalam pengambilan keputusan konsumen dalam menggunakan dan membeli produk atau layanan jasa (Alma dalam Sari, 2017). Komponen-komponen yang termasuk dalam Bukti Fisik meliputi lingkungan fisik, seperti bangunan, peralatan, & perlengkapan, serta unsur-unsur seperti logo, warna, & barang lainnya yang terkait

dengan layanan yang diberikan, seperti tiket, sampul, label, dll. Salah satu yang sangat perlu di perhatikan adalah *physical evidence* (bukti fisik), konsumen tentu melihat dan memperhatikan sesuatu yang akan dipakai atau digunakan, dalam hal transportasi bukti fisik dapat berupa kondisi unit (mobil) dan loket yang disediakan oleh suatu perusahaan tersebut. Hal inilah yang nantinya akan memberikan kepuasan bagi pelanggan setelah menggunakan transportasi tersebut.

Salah satu bisnis transportasi di Provinsi Riau yang tentunya memiliki *physical evidence* dalam proses operasional sehari-hari adalah PT. Kubu Lestari Makmur. PT. Kubu Lestari Makmur juga biasa disebut PT. KLM yang beralamatkan di Jl. Jend Sudirman No 65 Ps Pelita Kubu Babussalam, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau. Ini telah beroperasi sejak 2013. PT. Kubu Lestari Makmur juga merupakan salah satu jasa transportasi yang

sudah lama di Kubu Babussalam-Rohil, ciri khas PT. Kubu Lestari Makmur berwarna Orange ini, melayani rute Kubu-Pekanbaru, Kubu-Dumai, Dan Kubu-Baganbatu. Kubu lestari memiliki 8 (delapan) Armada Setiap harinya beroperasi.

PT. Kubu Lestari Makmur memiliki kantor atau loket utama yang berada di Jl. Jend Sudirman No 65 Ps Pelita Kubu Babussalam, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau. Ini merupakan pusat operasional jasa transportasi ini dalam menjalankan bisnisnya, dimana terdapat ruang tunggu yang hanya mampu menampung kurang lebih sekitar 15 orang penumpang. Dalam kegiatan bisnis jasa transportasi jumlah penumpang tentu menjadi hal yang sangat penting untuk perkembangan usaha tersebut. Berikut data jumlah penumpang PT. Kubu Lestari Makmur:

**Tabel 1: Petumbuhan Jumlah Penumpang PT. Kubu Lestari Makmur**

No	Tahun	Jumlah Penumpang
1	2019	3.973
2	2020	3.250
3	2021	4.128
4	2022	3.860

Sumber: PT Kubu Lestari Makmur 2023

Dari tabel diatas dapat terlihat perkembangan jumlah penumpang PT. Kubu Lestari Makmur dalam 4 tahun yaitu dari 2019-2022. Pada tahun 2019 jumlah penumpang 3.973, pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 3.250, pada tahun 2021 adanya peningkatan menjadi 4.128, pada tahun 2022 kembali terjadi penurunan jumlah penumpang dari tahun sebelumnya yaitu 3.860.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan

bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “apakah *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bisnis transportasi pt kubu lestari makmur?”

### Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bisnis transportasi PT. Kubu Lestari Makmur.

### KERANGKA TEORI

#### *Physical Evidence*

Bukti fisik adalah fasilitas atau layanan yang dimiliki oleh perusahaan dalam menawarkan produknya. Indikator dari bukti fisik adalah fasilitas publik (seperti gedung, tempat menunggu), proposal penawaran yang cukup mudah dimengerti, serta layanan purna jual (Sarifa Marwa, et.all., 2014:188). Jenis-jenis *physical evidence* menurut Rizka K.R dan Triyonowati (2013: 6):

1. *Essential evidence*, yaitu bagian dari sarana fisik yang tidak dapat dimiliki oleh pengguna jasa. Misalnya seperti gedung, peralatan kantor, tata letak, dan lain sebagainya.
2. *Peripheral evidence*, yaitu bagian dari sarana fisik yang dapat dimiliki oleh konsumen atau pengguna jasa. Misalnya seperti buku pedoman, brosur-brosur produk, dan lain sebagainya

Indikator *physical evidence* ialah: (Zethimal & Bitner dalam Iffan et al, 2018):

1. Aspek penampilan eksternal, mencakup elemen-elemen seperti desain eksterior bangunan, tanda nama luar, area parkir, warna atau lapisan cat, konteks lingkungan atau lokasi, dan penampilan keseluruhan dari luar.
2. Aspek penampilan internal, mencakup elemen-elemen seperti perabotan, tanda nama di dalam, pencahayaan ruangan, tata letak ruang, pengaturan kantor layanan depan, kebersihan, suhu dan kesejukan ruangan, kualitas udara, dan keseluruhan penampilan interior.
3. Aspek-aspek tambahan yang berwujud lainnya, termasuk website perusahaan, seragam karyawan, surat promosi, jaringan, spanduk display, dan hadiah-hadiah bagi konsumen

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), kepuasan pelanggan merujuk pada penilaian yang muncul setelah konsumen melakukan transaksi beli & mengalami

proses penggunaan atau pemakaian barang atau jasa. Di sisi lain, Tjiptono (2014:353) menggambarkan kepuasan pelanggan sebagai hasil evaluasi yang timbul dari pengalaman menggunakan produk atau jasa.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan terhadap kinerja yang didapatkan dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Indrasari (2019:87-88) menyatakan bahwa dalam menilai kepuasan pelanggan, perusahaan harus memperhatikan lima faktor utama yang menjadi penentu.

1. Kualitas produk, kepuasan pelanggan sering kali terkait dengan persepsi mereka terhadap kualitas produk yang mereka gunakan; jika produk tersebut dinilai berkualitas, pelanggan cenderung merasa puas dengan pengalaman mereka.
2. Kualitas layanan, tingkat kepuasan pelanggan bisa dipengaruhi oleh kualitas layanan yang mereka terima; jika layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan mereka, maka mereka akan merasa puas.
3. Emosi pelanggan, seperti rasa bangga dan keyakinan bahwa penggunaan produk tertentu akan membuat mereka dihargai oleh orang lain, dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk tersebut.
4. Harga, harga memegang peranan penting dalam menentukan kepuasan konsumen; produk dengan kualitas serupa namun harga lebih terjangkau cenderung memberikan nilai tambah bagi pelanggan.
5. Biaya juga menjadi faktor penting dalam kepuasan konsumen; konsumen merasa lebih puas ketika mereka tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan produk.

Tjiptono (2019:92), membagi tiga indikator untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan:

1. Evaluasi berdasarkan sejauh mana harapan pelanggan sesuai dengan kinerja perusahaan, bukan secara langsung mengukur kepuasan, melainkan melihat sejauh mana kinerja perusahaan memenuhi atau tidak memenuhi harapan pelanggan.
2. Kemauan untuk kembali berkunjung, yang mengukur kepuasan pelanggan dengan menanyakan apakah mereka berniat untuk menggunakan kembali layanan atau membeli produk dari perusahaan.
3. Ketersediaan untuk merekomendasikan, yang mengukur kepuasan pelanggan dengan menanyakan apakah mereka akan merekomendasikan produk atau layanan perusahaan kepada orang lain, seperti keluarga atau teman.

## METODE PENELITIAN

### Tipe Penelitian

Studi yang peneliti teliti ini memakai metode penelitian kuantitatif. Karena peneliti ingin mendapatkan data dari banyak responden kemudian dikuatkan dengan pendapat para ahli. Sugiyono (2016:9) menyatakan bahwa metode kuantitatif merujuk pada pendekatan penelitian yang didasarkan pada prinsip positivisme, dimana metode ini digunakan untuk menginvestigasi sekelompok populasi atau sampel tertentu dengan maksud untuk menguji hipotesis yang telah disusun sebelumnya.

Sugiyono menjelaskan bahwasanya metode kuantitatif ialah metode yang menggunakan penelitian yang berakar pada filsafat positivisme, Metode ini dipergunakan untuk menyelidiki sejumlah populasi / sampel yang bertujuan dalam pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam studi yang peneliti teliti ini dijabarkan adanya pengaruh antara

*Physical Evidence* (X) kepada Kepuasan Pelanggan (Y).

### Lokasi Penelitian

PT. Kubu Lestari Makmur yang beralamatkan di Jl. Jend Sudirman No 65 Ps Pelita Kubu Babussalam, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau sebagai kantor atau loket utama PT. Kubu Lestari Makmur menjadi lokasi penelitian ini. Alasan yang mendasari penulis dalam melaksanakan penelitian di PT. Kubu Lestari Makmur Jl. Jend Sudirman No 65 Ps Pelita Kubu Babussalam, Kabupaten Rokan Hilir dikarenakan merupakan pusat operasional bisnis transportasi dari perusahaan ini.

### Populasi Dan Sampel

Sugiyono (2016:80) menjelaskan bahwa populasi adalah sekumpulan objek atau subjek yang memiliki ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diselidiki dan diambil kesimpulannya. Dalam konteks penelitian ini, populasi yang menjadi fokus ialah pelanggan PT. Kubu Lestari Makmur pada tahun 2022 yaitu sebanyak 3.860 penumpang.

Sampel adalah representasi dari jumlah & kriteria yang ada di dalam populasi. Rentang ukuran sampel yang sesuai untuk penelitian biasanya berkisar antara 30 hingga 500 responden. Berdasarkan populasi yang sudah diperoleh maka peneliti menggunakan pendekatan rumus Slovin untuk menetapkan ukuran jumlah sampel.

### Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Pada studi ini, Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel memakai *nonprobability sampling* yang merujuk pada teknik pengambilan sampel di mana tidak semua subjek yang ada di dalam

populasi tersebut terpilih menjadi sampel penelitian (Sugiyono, 2016:82). Lalu, pendekatan pengambilan sampel memakai teknik *purposive sampling*, dimana sampel dipilih berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti. Pada studi ini, yang merupakan sampel ialah para pelanggan yang pernah menggunakan jasa transportasi PT Kubu Lestari Makmur lebih dari 1 kali.

**Jenis Dan Sumber Data**

Tujuan dari sumber data adalah untuk menyediakan informasi yang relevan & bisa dipertanggungjawabkan kevalidannya. Pada studi yang sedang peneliti teliti, sumber data terdiri dari:

1. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumbernya dalam penelitian empiris, yang melibatkan pihak yang terlibat secara langsung. Teknik pengumpulan data primer yakni mencakup penggunaan kuesioner, wawancara, dan observasi yang dilakukan oleh penulis.
2. Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, dan biasanya berfungsi sebagai pendukung bagi data primer. Jenis data ini mencakup bahan bacaan seperti buku, literatur, dan sumber lain yang relevan untuk mendukung penelitian. Contoh data sekunder yang dimanfaatkan dalam penelitian ini mencakup profil perusahaan, data penjualan, serta literatur yang relevan.

**Teknik Pengumpulan Data**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tabel 2: Tabel Rekapitulasi Indikator Variabel *Physical Evidence***

No.	Keterangan	Tanggapan Responeden					Jumlah	Bobot
		STS	TS	CS	S	SS		
<b>Tampilan Luar (<i>Exterior Appearance</i>)</b>								
1	Kebersihan bodi mobil	0	0	35	35	27	97	2280

Metode pengumpulan data yang diterapkan oleh penulis, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengambilan data yang melibatkan interaksi tanya jawab antara peneliti dengan pihak terkait atau individu yang memiliki otoritas, yang memiliki keterlibatan langsung dengan subjek penelitian. Subjek yang peneliti wawancarai dalam penelitian ini adalah karyawan Pt. Kubu Lestari Makmur.

2. Observasi

Observasi adalah metode pengambilan data yang melibatkan aktivitas mencatat sistematis terhadap perilaku subjek, objek, atau peristiwa tanpa tanpa berinteraksi langsung dengan subjek penelitian

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengambilan data yang melibatkan penyimpanan atau pencatatan kegiatan selama proses penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa teks tertulis, gambar, atau karya monumental dari individu tertentu.

4. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengambilan data yang melibatkan penyampaian serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang berbentuk tulisan ke subjek agar subjek mengisi pernyataan atau pertanyaan tertulis tersebut. Di studi yang peneliti sedang teliti ini, yang dimaksud dengan konsumen ialah yang sudah pernah menggunakan layanan transportasi PT. Kubu Lestari Makmur lebih dari satu kali (pelanggan).

No.	Keterangan	Tanggapan Responden					Jumlah	Bobot
		STS	TS	CS	S	SS		
	diperhatikan dengan baik							
2	Unit/mobil yang beroperasi menarik dan layak digunakan	0	1	20	54	22	97	2.328
<b>Tampilan Dalam (<i>Interior Appearance</i>)</b>								
3	Kerapian dan kebersihan selalu terjaga ditiap keberangkatan	0	0	19	51	27	97	2.376
4	Posisi duduk dalam perjalanan lega dan nyaman	0	0	22	47	28	97	2.364
<b>Wujud Lain (<i>Other Tangibles</i>)</b>								
5	Fasilitas ruang tunggu memadai terhadap jumlah keberangkatan penumpang	0	0	25	48	24	97	2.322
6	Fasilitas kantor/loket mudah dan layak digunakan	0	0	21	27	49	97	2.496
<b>Jumlah</b>		0	1	142	262	177	582	
<b>Persentase (%)</b>		0	0,17	24,3	45,0	30,4	100	
<b>Kategori</b>								<b>Setuju</b>

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan tabel diatas, pada kategori tampilan luar diperoleh data kebersihan bodi mobil memiliki bobot 2.280 dan data kelayakan mobil memiliki bobot 2.328. Kategori tampilan dalam diperoleh data kerapian dan kebersihan memiliki bobot 2.376 dan posisi duduk memiliki bobot 2.364. Kemudian pada

kategori wujud lain seperti fasilitas ruang tunggu memiliki bobot 2.322 dan fasilitas kantor/loket yang mudah dan layak memiliki bobot 2.496.

Berdasarkan persentase data Indikator Variabel *Physical Evidence* diperoleh bahwa responden yang memilih tidak setuju yaitu 0,17%, memilih cukup

setuju sebesar 24,3%, memilih setuju sebesar 45,0% dan memilih sangat setuju adalah sebesar 30,4%. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel *Physical Evidence*

responden terbanyak memilih setuju dengan persentase 45,0%.

**Tabel 3: Tabel Rekapitulasi Indikator Kepuasan Pelanggan**

No.	Keterangan	Tanggapan Responden					Jumlah	Bobot
		STS	TS	CS	S	SS		
<b>Kesesuaian Harapan</b>								
1	Fasilitas secara keseluruhan baik dan nyaman	0	0	39	35	23	97	2232
2	Pelayanan yang baik terhadap penumpang	0	1	21	52	23	97	2328
<b>Minat Berkunjung Kembali</b>								
3	Mengutamakan keselamatan dalam perjalanan	0	0	22	37	38	97	2424
4	Karyawan amanah dan dapat dipercaya	0	0	31	37	29	97	2316
<b>Kesediaan Merekomendasikan</b>								
5	Perusahaan memperhatikan fasilitas dengan konsisten	0	1	19	53	24	97	2346
6	Unit yang tersedia baik dan layak digunakan	0	0	24	25	48	97	2472
<b>Jumlah</b>		0	2	156	239	185	582	
<b>Persentase (%)</b>		0	0,36	26,80	41,06	31,78	100	
<b>Kategori</b>								<b>Setuju</b>

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan tabel diatas, pada kategori kesesuaian harapan diperoleh data fasilitas baik dan nyaman memiliki bobot 2.232 dan data pelayanan yang baik memiliki bobot 2.328. Kategori minat berkunjung Kembali diperoleh data mengutamakan keselamatan memiliki bobot

2.424 dan karyawan yang amanah memiliki bobot 2.316. Kemudian pada kategori kesediaan merekomendasikan diperoleh data memperhatikan fasilitas dengan konsisten memiliki bobot 2.346 dan unit yang tersedia baik dan layak memiliki bobot 2.472.

Berdasarkan persentase data Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan diperoleh bahwa responden yang memilih tidak setuju yaitu 0,36%, memilih cukup setuju sebesar 26,80%, memilih setuju sebesar 41,06% dan memilih sangat setuju adalah sebesar 31,78%. Dapat disimpulkan bahwa pada variable Physical Evidence rseponden terbanyak memilih setuju dengan persentase 41,06%.

#### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji suatu instrumen dalam mengukur konsep yang harus diukur atau melakukan fungsi ukurnya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid jika instrumen tersebut

mengukur apa yng seharusnya diukur (Sugiyono, 2016;121). Suatu instrumen adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas ang tinggi. Sebaliknya, apabila validitasnya rendah mencerminka bahwa instrumen tersebut kurang tepat untuk diterapkan.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai rhitung dengan rtabel. Ketentuan pengambilan keputusan yaitu :

1. Jika rhitung positif dan rhitung > rtabel maka butir pertanyaan valid.
2. Jika rhitung negatif atau rhitung < rtabel maka butir pertanyaan tidak valid.

**Tabel 4: Hasil Uji Validitas Variabel *Physical Evidence* (X)**

No	Item	Rhitung	Rtabel		Keterangan
1	X1	0.365	0.1996		Valid
2	X2	0.359	0.1996		Valid
3	X3	0.386	0.1996		Valid
4	X4	0.324	0.1996		Valid
5	X5	0.320	0.1996		Valid
6	X6	0.345	0.1996		Valid

Sumber : Data Olahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa item 1 sampai 6 masing-masing memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel untuk N = 97 yaitu 0,1996. Sehingga berdasarkan hasil olahan

data menggunakan aplikasi SPSS, seluruh item pertanyaan 1 sampai 6 mengenai variabel *Physical Evidence* (X) dinyatakan valid.

**Tabel 5: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

No	Item	Rhitung	Rtabel		Keterangan
1	Y1	0.383	0.1996		Valid
2	Y2	0.445	0.1996		Valid
3	Y3	0.434	0.1996		Valid
4	Y4	0.292	0.1996		Valid
5	Y5	0.295	0.1996		Valid
6	Y6	0.342	0.1996		Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa item 1 sampai 6 masing-masing memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel untuk  $N = 97$  yaitu 0,1996. Sehingga berdasarkan hasil olahan data menggunakan aplikasi SPSS, seluruh item pertanyaan 1 sampai 6 mengenai variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan valid.

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau kongsruk. Keandalan suatu instrumen menunjukkan hasil pengukuran dari suatu instrumen yang

tidak mengandung bias atau bebas dari kesalahan pengukuran (*error file*) sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil dalam kurun waktu dan berbagai item atau titik dalam instrumen.

Suatu kuesioner dikatakan reliabilitas jika jawaban seseorang terhadap pernyataan menghasilkan jawaban yang sama dari waktu ke waktu. Untuk menilai reliabel atau tidaknya suatu instrumen dilakukan dengan ketentuan jika :

1. Cronbach Alpha > 0,6 maka instrument pengamatan dinyatakan reliable.
2. Cronbach Alpha < 0.6 maka instrument pengamatan tidak reliable.

**Tabel 6: Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Cronbach Alpha's	Ketentuan Reliabel	Keterangan
1	<i>Physical Evidence</i> (X)	0.845	>0.60	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	0.883	>0.60	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa untuk variabel *Physical Evidence* (X) dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) adalah reliabel sehingga memenuhi syarat untuk dijadikan data dalam penelitian.

**Regresi Linier Sederhana**

Teknik statistik yang penulis pakai pada studi ini ialah teknik regresi linear sederhana. Teknik memiliki fungsi untuk mengevaluasi sejauh mana *variable independent* bisa mempengaruhi *variable dependent* serta bisa melihat besaran kontribusi pengaruh *variable independent* ke *variable dependent*.

**Tabel 7: Tabel Analisa Regresi Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.570	2.538		2.983	.004
	<i>Physical Evidence</i>	.683	.106	.552	6.457	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data Olahan SPSS, 2024

Berdasarkan table terlihat formula regresi linear sederhana, yakni:

$$Y=a+bX$$

$$Y=7,570+0,683X$$

Keterangan :

a = 7,570 berarti apabila *Phisycal Evidence* (X) = 0 (nol) nilai kestabilan kepuasan pelanggan senilai (Y) 7,570.

b = 0,683 mengartikan apabila *Phisycal Evidence* (X) naik sejumlah 1% artinya terdapat peningkatan terhadap kepuasan pelanggan (Y) senilai 0,683.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian koefisien determinasi bertujuan mengukur seberapa besar variabel independen berkontribusi terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) memiliki nilai di antara 0 hingga 1. Apabila nilai  $R^2$  negatif, menunjukkan bahwa variabel X tidak memiliki kontribusi kepada variabel Y. Semakin menurun signifikansi  $R^2$ , maka semakin kecil kontribusi variable independen ke variable dependen. Dan apabila semakin naik hingga hampir mencapai signifikansi 1 maka, semakin kuat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel V. 17 : Tabel Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.55	.305	.298	1.114
a. Predictors: (Constant), Physical Evidence				

Sumber : Data Olahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai  $R^2 = 0,305$  bahwa memperlihatkan keterkaitan antara *Physical Evidance* (X) kepada kepuasan pelanggan (Y) ialah senilai 30,5% sementara 69,5% sisanya terpengaruh dengan faktor lain yang tidak diselidiki pada studi ini.

### Uji Signifikansi (Uji T)

Umumnya, uji t dilaksanakan guna memperlihatkan sejauh mana variabel independen bisa mempengaruhi variabel terikat. Uji parsial regresi dimaksudkan untuk menilai apakah setiap variabel independen berkontribusi secara individual terhadap variabel dependen, dengan mempertimbangkan bahwa variabel lainnya dikatakan tetap. Uji t melibatkan

perbandingan nilai yang dihitung dari uji statistik t dengan nilai yang tercantum dalam tabel distribusi t. Ketentuan untuk menyimpulkan atau menginterpretasikan hasil uji T ialah:

1. Jika thitung < ttabel berarti hipotesa tidak terbukti maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak, yang artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas (*Physical Evidance*) dengan variabel terikat (Kepuasan Pelanggan).
2. Jika thitung > ttabel berarti hipotesa tidak terbukti maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh antara variabel bebas (*Physical Evidance*) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan).

**Tabel 9: Tabel Uji Signifikan (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.570	2.538		2.983	.004
	Physical Evidence	.683	.106	.552	6.457	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data Olahan SPSS, 2024

Berdasarkan table di atas, diperoleh nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai thitung  $6,457 > t_{tabel} 1,985$  maka  $H_1$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian ini didukung oleh Muhammad Iffan, Raeni Dwi Santy, Rengga Radaswara (2018) dengan judul penelitian Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung. Dengan hasil penelitian bahwa proses dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dengan hasil analisis regresi linear sederhana menggunakan program SPSS menunjukkan bahwa diperoleh korelasi hubungan positif antara variabel *physical evidence* terhadap variabel kepuasan pelanggan. Pengaruh *Physical Evidence* terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh PT. Kubu Lestari Makmur memiliki pengaruh yang positif. Pengaruh *Physical Evidence* terhadap kepuasan pelanggan Pada Bisnis Transportasi PT.

Kubu Lestari Makmur adalah sebesar 30,5% sedangkan sisanya yaitu sebesar 69,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan data yang sudah diolah melalui SPSS diperoleh nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai thitung  $6,457 > t_{tabel} 1,985$  maka  $H_1$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Pelanggan.

## Saran

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh PT. Kubu Lestari Makmur sudah baik dan kepuasan pelanggan sudah terpenuhi, namun PT. Kubu Lestari Makmur juga perlu meningkatkan *physical evidence* seperti menambah kursi ruang tunggu untuk pelanggan dan meningkatkan kenyamanan untuk lingkungan ruang tunggu agar pelanggan yang sedang menunggu lebih betah lagi. Memperhatikan *physical evidence* tentu saja berdampak pada PT. Kubu Lestari Makmur. karena, semakin baik bukti fisik/fasilitas yang diberikan maka akan menarik minat penumpang untuk kembali menggunakan jasa

transportasi tersebut, dengan begitu maka kepuasan pelanggan akan terpenuhi dengan baik. Studi berikutnya disarankan menyertakan variabel tambahan guna memperluas wawasan dalam bidang pemasaran dan memakai objek yang berbeda dengan penelitian yang peneliti teliti.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abd Rahman, F., Agustin, H., Sasraningsih, E., Noor, A. N. B. M., Ismail, I. B., Abdullah, N. A. B. N., & Ibrahim, I. I. B. (2023). Analysis of the Influence of Zakat Distribution on Poverty Rates in Riau Province during the Covid-19 Pandemic. *Res Militaris*, 13(2), 328-339.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2019). A feasibility study of the expansion of the districts of Pelalawan Regency, South Riau, Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 10(4), 41-57.
- Afrizal, A., Munaf, Y., Yogia, M. A., Suri, D. M., Prayuda, R., & Amri, P. (2023). Government-Owned Digital Services to Overcome the Spread of COVID-19, Case in Indonesia. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 15(5), 1553-1563.
- Agustin, H., Almuttaqin, M. A., Yusnita, R. R., & Safitri, N. (2023). Analyzing Business Feasibility: A Comprehensive Study Using Hamdi's Method. *Journal of System and Management Sciences*, 13(4), 521-534.
- Agustin, H., Indrastuti, S., Sundari, E., & Yusrawati, Y. (2023). Feasibility Analysis of Boutique Business Development "Myfashionproject" In Pekanbaru. *Journal of System and Management Science*, 13(1), 85-102.
- Agustin, H., Indrastuti, S., Tanjung, A. R., & Said, M. (2018). Ownership structure and bank performance. *Banks and Bank Systems*, 13(1), 80-87.
- Agustin, H., Rosyadi, M. I., & Firdaus Abd Rahman, A. (2021). Islamic Financial Theory in Overcoming Economic Crisis Due to COVID-19 Pandemic. *Journal of Hunan University Natural Sciences*, 48(5).
- Agustin, H., Yusrawati, E. S., Hidayah, T. H. N., & Arizza, N. V. The Impact of Income Smoothing on Bank Performance: An Islamic Perspective on Listed Banks in Indonesia (2014-2018).
- Amalia Kautsar, I. A. (2023). Pengaruh Bukti Fisik, Jaminan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs (Studi Kasus Pada Rs Medika Dramaga Bogor. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Teknologi*, 7, 120-128.
- Azni, A., Yuanda, L., Hatta, Z. M., & Mariyanti, T. (2016). ANALISIS LAPORAN KEUANGAN SEBAGAI ALAT DALAM MEMREDIKSI KECENDERUNGAN TERJADINYA KEBANGKRUTAN PADA BANK UMUM SYARIAH; BNI SYARIAH, BRI SYARIAH, MANDIRI SYARIAH, MEGA SYARIAH, BUKOPIN SYARIAH (Suatu Studi Penggunaan Model Altman's Z-Score). *Jurnal Dakwah Risalah*, 27(1), 1-9.

- Azwirman, A., Zulhelmy, Z., & Suryadi, A. (2019). Analysis of islamicity performance index on sharia banks in Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 10(3), 221-232.
- Chandra, G. (2002). *Strategi Dan Program Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Eka Nuraini Rachmawati, A. (2017). Pengaruh Struktur Modal, Agency Cost, dan Dividend Payout Ratio terhadap Kinerja Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2008-2012. *Jurnal Al-Iqtishad*, 10(1), 55-67.
- Fatihudin, A. (2019). *Pemasaran Jasa*. Surabaya: Deepublish.
- Feriyanto. (2015). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta.
- Ginting, W. R., & Hamim, S. (2016). Pelaksanaan Pengawasan Oleh Dinas Kesehatan Terhadap Produksi Air Bersih Isi Ulang Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 128-143.
- Gitasudarmo, I. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Grafindo Pusada.
- Hamim, S., & Indrastuti, S. (2019). The Open System of Strategic Planning for the Development of Rural Autonomy in Riau, Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 10(4), 27-40.
- Hamim, S., & Vianda, L. (2019). Strategi Pembangunan Kontekstual Terpadu Sektor Perkebunan, Pertanian, Peternakan, Perikanan Dan Industrialisasi Pengolahan Menjadi Pakan Ternak dan Ikan. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 206-216.
- Hamim, S., Karya, D., Indrastuti, S., Zubaidah, E., & Yuna, S. E. (2022). Teamwork Strategy of the Development Planning Consultative Team of the Food Security Program. *Social Science Journal*, 12(4), 2278-2289.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Herlena, S. Z., Yogia, M. A., Rahman, K., Prayuda, R., & Munaf, Y. (2021). Analysis of the performance of state civil servants in the functional provision of salary in the department of education and culture Pelalawan District. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 18(3), 303-321.
- Hurriyati, R. (2008). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indrasari. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Indrastuti, S., Rachmawati, E. N., Agustin, H., & Yusnita, R. R. (2022). The Influence of the Quality of Human Resources and Organizational Commitment on Employee Performance at the Secretariat of the Regional People's Representative Council of Riau Province. *Central*

- European Management Journal, 30, 735-741.
- Karya, D., Hasan, H., & Kadir, E. A. (2017). Impact of forest fire to economic and environment in Riau Province Indonesia. *International Business Management*.
- Kausarian, H., Sumantyo, J. S., Kuze, H., Karya, D., & Panggabean, G. F. (2016). Silica Sand Identification using ALOS PALSAR Full Polarimetry on The Northern Coastline of Rupat Island, Indonesia. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 6(5), 568-573.
- Khairani. (2016). Pengaruh Harga, Lokasi Dan Bukti Fisik Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Hotel Harun Square Di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, 5, 9-16.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Laili Zakiatul Makrifah, Y. T. (2021). Pengaruh Bukti Fisik, Layanan, Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Intervening. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 11.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Mediatara.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardatiilah, A., & Rosmayani, R. (2023). The effect of innovation on sustainable competitive advantage through local wisdom in Padang restaurants in Pekanbaru. *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(4), 506-516.
- Mardatila, A. (2012). Peranan Wanita dalam pengembangan usaha kecil rumah tangga untuk meningkatkan pendapatan keluarga. *Jurnal Ilmu Sosial*, 5(2), 207-214.
- Mardatillah, A. (2020). The enterprise culture heritage of Minangkabau cuisine, West Sumatra of Indonesia as a source of sustainable competitive advantage. *Journal of Ethnic Foods*, 7(1), 34.
- Mardatillah, A., Raharja, S. U. J., Hermanto, B., & Herawaty, T. (2019). Riau Malay food culture in Pekanbaru, Riau Indonesia: commodification, authenticity, and sustainability in a global business era. *Journal of Ethnic Foods*, 6, 1-10.
- Mardatillah, A., Rosmayani, R., & Ramadani, S. (2020). Sustainable competitive advantage of Riau Malay weaving industry based on local wisdom. *International Research Journal of Business Studies*, 13(3).
- Mardatillah<sup>1</sup>, A., Raharja, S. J., Hermanto, B., & Herawaty, T. (2020). Human Capital and Partnership to Achieve of Sustainable Competitive Advantage in Micro and Small Business. *Int. J Sup. Chain. Mgt Vol*, 9(5), 1415.
- Mardhatillah, A. (2020). Model of intention to behave in online product purchase for Muslim fashion in Pekanbaru,

- Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1419-1441.
- Muhammad Iffan, R. D. (2018). Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di hotel Santika Bandung. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 8.
- Nurman, N., Kumalasari, E., Erlina, E., & Yuli, A. R. (2024). Dynamics The Zonation Policy System For Upper Secondary Student Admissions In Kampar District Riau Province. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(1), 20-30.
- Nurman, N., Sujianto, S., Saputra, T., & Prayuda, R. (2020). Participatory Village Development Planning Model. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(5), 324-336.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Pakpahan, O. P., Moreira, L., Camelo, A., Karya, D., Martins, A. C., Gaspar, P. D., & Santo, C. E. (2023). Evaluation of comparative scenarios from different sites of chestnut production using life cycle assessment (LCA): Case study in the Beira Interior region of Portugal. *Heliyon*, 9(1).
- Payne. (2007). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Andi.
- Permatasari, Sinta Indah Dan R. Sugeng Basuki. 2018. Pengaruh *Physical Evidence*, *People*, Dan *Process* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Salon Nico Sawojajar Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1): 293-297
- Prayuda, R., Syafrinaldi, S., Akbar, D., Nurman, N., & Sary, D. V. (2022). Development of Penyengat Island Area as an International Tourism Area Based on Heritage Tourism. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 17(4), 1367-1371.
- Prihatin, P. S., & Rinaldi, K. (2013). The Policy Implementation in Development Water Front City in District Senapelan Pekanbaru. *Jurnal Studi Pemerintahan*.
- Putr, S. H., & Zulhelmy, P. D. (2021). A Glance of Sea Tribes People in Batam, RiauArchipelago, Indonesia Multidisciplinary Perspective. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(14), 4225-4230.
- Putri Maya Komalasari, F. S. (2022). Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Citra Merek Pada Hotel Amaroosa Grande Bekasi. *Jurnal Hospitality & Pariwisata*, 4, 42-48.
- Rachmawati, E. N. (2017). Akad jual beli dalam perspektif fikih dan praktiknya di pasar modal Indonesia. *Al-'Adalah*, 12(2), 785-806.
- Rachmawati, E. N. (2017). Akad Penerbitan Sukuk di Pasar Modal Indonesia dalam Perspektif Fikih. *Al-'Adalah*, 14(1), 225-262.
- Rachmawati, E. N., & Ab Muminbin Ab Ghani, A. J. (2015). Beli dalam Perspektif Fikih dan Praktiknya di

- Pasar Modal Indonesia. Al-'Adalah, 12(4).
- Rachmawati, E. N., & Purwanti, S. V. (2017). Pengaruh ukuran perusahaan, debt to equity ratio (DER), rating bond dan maturitas terhadap yield obligasi pada sektor perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2), 186-199.
- Rachmawati, E. N., & Saputra, R. (2019). The Influence of Institutional Ownership and Profitability to The Value of Property Company and Real Estate in Indonesia Stock Exchange. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1), 24-36.
- Rachmawati, E. N., Azmansyah, A., & Utami, T. T. (2019). Analisis Zakat Produktif Dan Dampaknya Terhadap Pertumbuhan Usaha Mikro Dan Penyerapan Tenaga Kerja Serta Kesejahteraan Mustahik Di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 1-14.
- Rahman, F. A., & Khairunnisa, H. A. Determinants of Corporate Social Responsibility Disclosure: The Influence of Non-Financial Factors in Indonesian Energy and Pulp & Paper Industries.
- Ramadhona, V., & Basuki, S. 2017. Pengaruh People Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grapari Telkomsel Kediri. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 37-41
- Rauf, R., Nurman, N., Sharifah Zarina, S. Z., & Muhammad Rizal Razman, M. R. R. (2017). Strategic issues on primary students' knowledge towards sustainability of human habitat and environment.
- Riauan, M. A. I. (2020). Analisis Framing" Aksi Bela Islam" Sebagai Dakwah Islam di Riau Pos"(A Framing Analysis Of "Islam Defense Action" As Islamic Dakwah On Riau Pos Newspaper). *Jurnal Dakwah Risalah*, 31(1).
- Rinaldi, K. (2019). The emergence of crime areas in Pekanbaru city in the view of anomie theory. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 10(3).
- Rinaldi, K. (2023). The Legal Consequences for Victims in Illegal Online Agreements. *Jurnal Akta*, 10(2), 163-172.
- Rinaldi, K. (2024). Prison efforts to protect escaped prisoners (study at prison class II B Kuantan Singingi, Riau Province). *JPII (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 10(2), 600-607.
- Rinaldi, K., & Ardianto, J. (2022). The Effect Of Thief Labeling On Youths. *International Journal Of Social Science*, 1(6), 869-872.
- Robbin, S. M. (2010). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Rosmayani, R. (2019). Employee Performance Factors in Service Quality at Regent's/City's Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) in Riau Province. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH*.
- Rosmayani, R. (2020). Perspektif Bisnis: Kajian Lingkungan Eksternal Dan Lingkungan Internal Pemanfaatan

- Limbah Lidi Kelapa Sawit di Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 43-50.
- Rusby, Z., Hamzah, Z., Karya, D., & Abdul Kadir, E. (2016). Application of Mudharabah Financing toward Small and Medium Entrepreneur in Bank Muamalat Pekanbaru Branch Indonesia. *International Business Management*, 10(6), 778-783.
- Sari, Indah Purnama Dan Tiara Elsy Medyani. 2018. Harga Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Upnormal. *Jurnal LPP Munindra*, 10(2):115-120
- Sari, V. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Bukti Fisik, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Berkunjung Ke Dynasti Water World Gresik.
- Silaningsih, E. (2021). Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Layanan.
- Suca Rusdian, I. A. (2020). Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Ramen Ranjang 69). 17.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D . Bandung: Alfabeta.
- Syofia, N., Yogya, M. A., Prayuda, R., Prihatin, P. S., Rosmayani, R., & Ismardi, I. (2022). Analysis of transformational leadership style of junior high school principals of 30 Pekanbaru cities. *International Journal of Health Sciences*, (IV), 589-598.
- Tjiptono, F. (2005). *Brand Manajemen Dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyudi, S., Sukresna, I. M., & Simatupang, R. A. (2022). Unlocking Potential Social Value Creation to Improve Digital Startup Performance: The Role of Government Institutional Support and Social Entrepreneurship. *Scientific Papers of the University of Pardubice. Series D. Faculty of Economics and Administration*, 30(1).
- Wahyudi, S., Yogya, M. A., & Amrillah, M. F. (2023). Unlocking user-driven innovation and sustainable competitive advantage through partnership: An open innovation perspective. *Scientific Papers of the University of Pardubice. Series D. Faculty of Economics and Administration*, 31(1).
- Yogya, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.
- Yogya, M. A., Wedayanti, M. D., & Nurmandi, A. (2019). Regional Development Management through CSR in Pelalawan District, Riau Province. *INTERNATIONAL JOURNAL OF INNOVATION, CREATIVITY AND CHANGE (IJICC)*, 10(3), 239-255.
- Yunisman, Y., Salioso, H., Febrianto, S., Prayuda, R., & Mardatillah, A. (2022). Analysis of quality of animal health services by veterinary medical and veterinary paramedic services in food security and agricultural agency

of Rokan Hilir Regency. International Journal of Health Sciences, 14(3), 1030-1046.

Zeithmal, B. G. (2013). Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm 6thed. Boston: Mc Graw-Hill.