

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Konsumen di Outlet Wardah Anugerah Cosmetics Ciamis)

ARTIKEL

**Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Ujian Sidang Sarjana Strata
Satu**



Oleh,

FIFI SEPTIANI

3402180278

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH
TAHUN 2022**

ABSTRAK

Fifi Septiani, NIM. 3402180278. “Pengaruh *Personal Selling* dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen di Outlet Wardah Anugerah Cosmetics Ciamis)”. Dibawah bimbingan Dr. Nana Darna, S.E., M.M. dan Lia Yulia, S.T., M.M.

Dengan persaingan usaha yang ketat di industri kosmetik, dapat menjadikan konsumen memiliki peluang yang luas untuk mendapatkan produk kosmetik tersebut sesuai dengan kebutuhan serta keinginannya. Maka dalam hal ini konsentrasi pemasaran bukan hanya tentang bagaimana produk tersebut dapat langsung sampai ke tangan konsumen tetapi juga harus fokus ke arah apakah kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian dapat terpenuhi sesuai dengan yang diharapkan. Salah satunya yaitu pada outlet Wardah Anugerah Cosmetics Ciamis, selain produknya yang berkualitas baik, faktor dari bauran pemasaran jasa dapat menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan. Tetapi fakta di lapangan ketidakpuasan konsumen itu masih terjadi dikarenakan keluhan – keluhan pelanggan mengenai *personal selling* dan *physical evidence*. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1]. Besarnya pengaruh *personal selling* terhadap kepuasan pelanggan; 2]. Besarnya pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan; 3]. Besarnya pengaruh *personal selling* dan *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode deskriptif dan verifikatif dengan teknik survey. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Korelasi Product Moment, Teknik Alpa Cronbach, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis menggunakan Korelasi Sederhana, Uji Signifikansi (Uji t), Korelasi Berganda, Uji Signifikansi (uji F), Analisis Regresi Sederhana, Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *personal selling* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada outlet Wardah Anugerah Cosmetics Ciamis dengan besarnya pengaruh 57,90% dan sisanya 42,10% dipengaruhi oleh faktor lain. Begitu pula dengan *physical evidence* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada outlet Wardah Anugerah Cosmetics Ciamis dengan besarnya pengaruh 66,00% dan sisanya 34,00% dipengaruhi oleh faktor lain. Sementara untuk *personal selling* dan *physical evidence* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada outlet Wardah Anugerah Cosmetics Ciamis dengan besarnya pengaruh 70,00% dan sisanya 30,00% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Personal Selling, Physical Evidence, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Edisi ke-12*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Edisi ke-13*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Susanti, N dan Hadibrata, B. 2015. *Pengaruh Persepsi Harga, Physical Evidence dan kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pamulang*. Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang. (2). 22-27. Diakses tanggal 19 Desember 2021
- Tiara, D, F. 2020. *Pengaruh Personal Selling dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan*. Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas. Diterbitkan
- Yuniar, R. 2015. *Tugas Personal Selling Dalam Meningkatkan Perolehan Nasabah Asuransi Jiwa*. Skripsi pada Politeknik Negeri Sriwijaya. Diterbitkan