

ABSTRAK

Diamond Coffee terdapat masalah pada kunjungan ulang berdasarkan data jumlah pengunjung yang terus menurun, sehingga mengakibatkan tingkat kunjungan konsumen yang belum konsisten. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 pelanggan. Pengujian instrumen penelitian menggunakan SmartPLS 4.0 melalui analisis *outer model* dan *inner model*. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, *R-Square*, *F-Square*, *Goodness of Fit* (GoF), dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Bukti Fisik dan Orang mampu menjelaskan Kepuasan Pelanggan sebesar 55,2%, sedangkan sisanya sebesar 44,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Selanjutnya Bukti Fisik, Orang, dan Kepuasan Pelanggan mampu menjelaskan Kunjungan Ulang sebesar 39,8%, sedangkan sisanya sebesar 60,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial, hanya variabel Orang yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan Bukti Fisik berpengaruh positif namun tidak signifikan. Selain itu, Kepuasan Pelanggan mampu memediasi pengaruh Orang terhadap Kunjungan Ulang, namun tidak mampu memediasi pengaruh Bukti Fisik terhadap Kunjungan Ulang.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Orang, Kepuasan Pelanggan, dan Kunjungan Ulang