

ABSTRAK

Perkembangan pariwisata saat ini di dukung oleh perkembangan teknologi, sosial media pula yang menjadikan daerah Kintamani berkembang dengan pesat dengan *coffee shop* yang berkembang di daerah tersebut. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Berkunjung Kembali melalui Kepuasan Pelanggan.

Responden dalam penelitian ini adalah wisatawan yang datang dan pernah berkunjung pada Coffe Shop yang berada di Kawasan Kintamani. Jumlah responden dalam penelian ini adalah 190 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik NonProbability Sampling Penelitian ini menggunakan analisis Partial Least Square (PLS) dengan bantuan program Smart PLS 3.0.

Hasil penelitan menunjukkan hasil bahwa : 1)kualitas lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2)bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3)kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 4)kualitas lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali 5)kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali 6)kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali 7)kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali.

Kata kunci : Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Minat Berkunjung Kembali.