

ABSTRAK

UMKM sebagai penopang dan penunjang ekonomi nasional harus didorong perkembangannya agar lebih maju dan dapat bersaing. Para pelaku UMKM dalam menjalankan usaha pasti dihadapkan dengan berbagai tantangan dan permasalahan. Poet Day Coffee & Resto merupakan salah satu UMKM di Kabupaten Bogor yang bergerak dibidang makanan dan minuman. Poet Day Coffee & Resto mengalami penurunan pendapatan dan menghadapi persaingan yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan *physical environment quality* terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang membeli dan menikmati produk dan layanan yang disediakan oleh Poet Day Coffee & Resto setidaknya minimal satu kali. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan, *physical environment quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, *Physical Environment Quality*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, UMKM, *PLS-SEM*