

ABSTRAK

Dampak pandemi Covid-19 menyebabkan UMKM sektor kuliner mengalami penurunan penjualan yang signifikan dan membatasi pelayanan kontak fisik. Miago Super Judes merupakan salah satu UMKM sektor kuliner yang terkena dampaknya. Selain itu, pemesanan makanan secara *online* yang dilakukan oleh pelanggan cenderung meningkat selama masa pandemi dan konsumen juga mengharapkan makanan yang berkualitas tinggi, higienis, dan aman. Oleh karena itu, pemilik UMKM perlu melakukan rekonstruksi strategi bisnisnya agar dapat beradaptasi dengan masa pandemi Covid-19 ini. Salah satu strategi yang dapat dilakukan, yaitu dengan meningkatkan loyalitas pelanggan karena pelanggan yang loyal akan memiliki komitmen untuk membeli produk atau jasa secara kontinyu pada masa depan dan akan merekomendasikan produk atau jasa yang digunakan kepada orang lain, meski pengaruh situasi dan upaya pemasaran produk atau jasa lain. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sebuah model konseptual yang menggambarkan pengaruh persepsi risiko Covid-19, suasana, kualitas pelayanan, kualitas makanan, nilai, kenyamanan pemesanan makanan online, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode SEM PLS untuk menguji pengaruh variabel tersebut. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa suasana, kualitas pelayanan, kualitas makanan, nilai, persepsi risiko Covid-19 dan kenyamanan pemesanan makanan online memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Disamping itu, tindakan pencegahan restoran terhadap Covid-19 memiliki pengaruh yang kecil dalam memperlemah hubungan antara suasana dan kepuasan pelanggan. Sedangkan, tindakan pencegahan restoran terhadap Covid-19 memiliki pengaruh yang kecil dalam memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: UMKM, Suasana, Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, nilai, risiko Covid-19, kenyamanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

The impact of the Covid-19 pandemic has caused MSMEs in the culinary sector to experience a significant decline in sales and limit physical contact services. Miago Super Judes is one of the MSMEs in the culinary industry that has been affected. In addition, online food orders made by customers tend to increase during the pandemic and consumers also expect high-quality, hygienic and safe food. Therefore, MSME owners need to reconstruct their business strategy in order to adapt to the Covid-19 pandemic. One strategy that can be done is to increase customer loyalty because loyal customers will have a commitment to buy products or services continuously in the future and will recommend products or services that are used to others, despite the influence of the situation and efforts to market the product or service. other. This study aims to build a conceptual model that describes the influence of perceived Covid-19 risk, atmosphere, service quality, food quality, value, convenience of ordering food online, and customer satisfaction on customer loyalty. This study uses the SEM PLS method to test the effect of these variables. The results of the test show that the atmosphere, service quality, food quality, value, perceived risk of Covid-19 and the convenience of ordering food online have a great influence on customer satisfaction and customer loyalty. In addition, restaurant precautions against Covid-19 had little effect in weakening the relationship between atmosphere and customer satisfaction. Meanwhile, restaurant precautions against Covid-19 had little effect in strengthening the relationship between service quality and customer satisfaction.

Keywords: MSME, atmosphere, service quality, food quality, value, Covid-19 risk, convenience, customer satisfaction, customer loyalty.