

Vol. 8 No. 1 (2022): MARCH 2022



Jurnal Manajemen Perhotelan adalah jurnal ilmiah Jurusan Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra, yang diterbitkan dua kali dalam satu tahun pada bulan **Maret** dan **September**.

Artikel dalam jurnal merupakan kajian ilmu di bidang yang menunjang manajemen dan operasional industry perhotelan.

Artikel yang dikirim adalah artikel yang tidak sedang dikirimkan ke jurnal/terbitan lain dan belum pernah dipublikasikan dalam jurnal atau publikasi

umum lain.

Published: 2022-03-20

Editorial

Front Matter (Cover, Editorial, Table of Content)

Jurnal Manajemen Perhotelan, Indonesia



Articles

MOTIVASI DAN MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE DESTINASI DARK TOURISM: STUDI KASUS LAWANG SEWU, SEMARANG

Christina Lawby, Program Hotel Management, Sekolah Bisnis dan Manajemen, Universitas Kristen Petra, Indonesia

1-13

Priscilia Fedora, Program Hotel Management, Sekolah Bisnis dan Manajemen, Universitas Kristen Petra, Indonesia

Sienny Thio, Program Hotel Management, Sekolah Bisnis dan Manajemen, Universitas Kristen Petra, Indonesia



<https://doi.org/10.9744/jmp.8.1.1-13>

PENGARUH KONSUMSI MAKANAN GENERASI Z TERHADAP NIAT UNTUK PENGURANGAN LIMBAH MAKANAN RESTORAN DI SURABAYA

Hanjaya Siaputra, Program Hotel Management, Sekolah Bisnis dan Manajemen, Universitas Kristen Petra, Indonesia

14-25

Natalia Chealsea, Program Hotel Management, Sekolah Bisnis dan Manajemen, Universitas Kristen Petra, Indonesia

Michelle Angela, Program Hotel Management, Sekolah Bisnis dan Manajemen, Universitas Kristen Petra, Indonesia



<https://doi.org/10.9744/jmp.8.1.14-25>

CROWDEDNESS DAN SAFETY MEASURES PADA RESTAURANT PATRONAGE CHOICES SELAMA MASA PANDEMI COVID-19

Giovani Natasha, Program Hotel Management, Sekolah Bisnis dan Manajemen, Universitas Kristen Petra, Indonesia

26-35

Sharon Trisha, Program Hotel Management, Sekolah Bisnis dan Manajemen, Universitas Kristen Petra, Indonesia

Agung Harianto, Program Hotel Management, Sekolah Bisnis dan Manajemen, Universitas Kristen Petra, Indonesia



<https://doi.org/10.9744/jmp.8.1.26-35>

PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN PEMBUATAN MAKAN PAGI BAGI IBU PKK DESA WISATA TISTA, KERAMBITAN, TABANAN

Sidhi Bayu Turker, Program Sarjana Terapan D4 manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Dhyana Pura, Indonesia

36-41

Kadek Widyastuti, Program Sarjana Terapan D4 manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Dhyana Pura, Indonesia

Ni Made Erpia Ordani Astuti, Studi PKK, Fakultas Ekonomika, Bisnis dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura, Indonesia



<https://doi.org/10.9744/jmp.8.1.36-41>

PENGARUH CUSTOMER PERCEIVED VALUE TERHADAP LOYALITAS TAMU PADA HOTEL BINTANG 4 DAN 5 DI SURABAYA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI MEDIASI

Elizabeth Amelia Da Costa E. Silva, Program Hotel Management, Sekolah Bisnis dan Manajemen, Universitas Kristen Petra, Indonesia

42-49

Jane Amelia Hartanto, Program Hotel Management, Sekolah Bisnis dan Manajemen, Universitas Kristen Petra, Indonesia

Vido Iskandar, Program Hotel Management, Sekolah Bisnis dan Manajemen, Universitas Kristen Petra, Indonesia



<https://doi.org/10.9744/jmp.8.1.42-49>

PENGARUH INOVASI PRODUK TERHADAP MINAT BELI MINUMAN KOPI MELALUI MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI GENERASI Z DI KOTA SURABAYA

[Home](#) / [Editorial Team](#)

Editorial Team

Editor in Chief

Endo Wijaya Kartika

Management Department, School of Business and Management, Petra Christian University, Indonesia

Managing Editor

Vido Iskandar

Management Department, School of Business and Management, Petra Christian University, Indonesia

[Focus and Scope](#)
[Peer Reviewers](#)
[Author Guidelines](#)
[Peer Review Process](#)
[Publication Ethics](#)
[Author Fees](#)
[Open Access](#)
[Plagiarism Check](#)
[Journal Template](#)
e-ISSN 2685-9408


**Accredited by the Ministry of
Education, Culture, Research, and
Technology, Indonesia**

SK. No. 105/E/KPT/2022


**Abstracting and Indexing - Jurnal
Manajemen Perhotelan**



SERTIFIKAT

Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia



Kutipan dari Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia

Nomor 105/E/KPT/2022

Peringkat Akreditasi Jurnal Ilmiah Periode 1 Tahun 2022

Nama Jurnal Ilmiah

Jurnal Manajemen Perhotelan

E-ISSN: 26859408

Penerbit: Universitas Kristen Petra Surabaya

Ditetapkan Sebagai Jurnal Ilmiah

TERAKREDITASI PERINGKAT 5

Akreditasi Berlaku selama 5 (lima) Tahun, yaitu
Volume 5 Nomor 2 Tahun 2019 Sampai Volume 10 Nomor 1 Tahun 2024

Jakarta, 07 April 2022

Plt. Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi,
Riset, dan Teknologi



Prof. Ir. Nizam, M.Sc., DIC, Ph.D., IPU, ASEAN Eng
NIP. 196107061987101001



Abstracting and Indexing - Jurnal Manajemen Perhotelan



Tools:



In Cooperation with:



Editor and Administration Address:

CROWDEDNESS DAN SAFETY MEASURES PADA RESTAURANT PATRONAGE CHOICES SELAMA MASA PANDEMI COVID-19

Giovani Natasha¹, Sharon Trisha², Agung Harianto^{3*}

^{1,2,3} Program Hotel Management, Sekolah Bisnis dan Manajemen,
Universitas Kristen Petra, Surabaya

Email: gnajio14@gmail.com¹, sharon.trisha35@gmail.com², agung.harianto@petra.ac.id^{3*}

*Corresponding author

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut *crowdedness* dan *safety measure* mana yang menjadi pilihan pelanggan saat menentukan *restaurant patronage choices* selama pandemi COVID-19. Peneliti menggunakan analisa statistik deskriptif, dan analisa tabulasi silang antara jenis kelamin dengan pilihan patronase restoran, serta Google Form. Dari 190 data, hasil analisa *dine in* pada *patronage choices*, responden memilih kondisi *low crowdedness* dengan memberikan jarak antar meja, sedangkan pilihan *take away* dan *leave* pada *patronage choices*, responden memilih *high crowdedness* dengan *no safety measure*. Pemberian tanda silang pada beberapa meja juga banyak diterapkan di restoran karena bisa menimbulkan jarak. Dalam segi keramaian, persepsi keamanan, kenyamanan, popularitas dan kualitas juga menentukan tingkat keramaian. Hasil analisa tabulasi silang menunjukkan wanita lebih mementingkan langkah-langkah keamanan dan menghindari keramaian, serta pria lebih fleksibel dan mudah beradaptasi.

Kata kunci: *Patronase choice, low crowdedness, high crowdedness, no safety measure.*

Abstract

This study aims to determine which attributes of crowdedness and safety measures are the customer's choices when determining restaurant patronage choices during the COVID-19 pandemic. The researcher used descriptive statistical analysis, and cross tabulation analysis between gender and the choice of restaurant patronage, and Google Form. Analysis of dine-in on patronage choices, respondents chose low crowdedness by providing distance between tables, while take away and leave on patronage choices, respondents chose high crowdedness with no safety measure. Not using in-between table also widely applied in restaurants because it can cause distance. In terms of crowds, perceptions of safety, comfort, popularity and quality also determine the level of crowds. The results of the crosstabulation analysis show that women are more concerned with safety measures and avoiding crowds, and men are more flexible and adaptable.

Keywords: *Patronase choice, low crowdedness, high crowdedness, no safety measure.*

PENDAHULUAN

Penelitian terbaru dari *National Restaurant Association* (2020) yang meneliti lebih dari 5000 pemilik restoran, menyatakan bahwa selama pandemi COVID-19 ini sebanyak 3% restoran memutuskan untuk menutup restorannya secara permanen, 44% restoran ditutup sementara dan 11% restoran mengantisipasi dengan menutup secara permanen dalam 30 hari ke depan. Selain itu, didapati bahwa terjadi penurunan penjualan sebanyak 47% dari 1 Maret 2020 hingga 22 Maret 2020 dimana sebanyak 88% mengatakan volume penjualan restoran lebih rendah daripada tahun lalu, 7 dari 10 restoran memberhentikan sebagian karyawan dan 6 dari 10 menetapkan untuk mengurangi jam operasional. Dalam beberapa waktu ini, restoran harus menyesuaikan dengan kondisi yang ada untuk bertahan. Norris et al. (2020) menyatakan bahwa di

masa pandemi COVID-19 ini sektor perhotelan dan pariwisata sangat membutuhkan kreativitas dan inovasi, dimana kreativitas yang ada dapat menumbuhkan inovasi baru sebagai bentuk penyesuaian.

Selama masa pandemi COVID-19 ini, hampir semua sektor perhotelan terutama restoran yang kembali buka menerapkan protokol COVID-19. Hal ini merupakan hal utama yang penting bagi pelanggan saat mengunjungi suatu restoran, apakah restoran ini memiliki langkah-langkah protokol keamanan COVID-19 atau tidak (Wang et al., 2021). Langkah-langkah keamanan atau *safety measures* sendiri merupakan tindakan pencegahan yang dilakukan untuk menciptakan lingkungan yang aman. Meskipun sebelumnya pandemi COVID-19 ini membuat banyak kerugian terhadap sektor perhotelan terutama restoran, beberapa penelitian memberikan solusi yang dapat ditindaklanjuti atau diterapkan untuk bertahan di masa pandemi ini.

Keramaian atau *crowdedness* merupakan situasi akan suatu tempat yang memiliki jumlah banyak orang. Di masa pandemi COVID-19 ini lingkungan dengan cukup banyak orang memiliki resiko yang lebih tinggi tertular virus COVID-19. Pada tanggal 1 Juni - 31 Juli 2020, terdapat pengumpulan data yang diambil dari 767 kawasan di AS yang mewakili 24% dari semua kawasan dan 63% populasi di AS. Terdapat kenaikan jumlah kasus COVID-19 pada usia muda yaitu 0-17 tahun dan 18-24 tahun dan meningkat dalam 31 hari. Lalu terjadi peningkatan penularan pada usia yang lebih tua, sehingga jumlah kasus pada usia 25-44 tahun, 45-64 tahun, dan 65 tahun naik (Oster et al., 2020). Jumlah orang yang banyak akan memicu penularan virus COVID-19. Di Indonesia, terutama di beberapa kota besar mengalami peningkatan kasus COVID-19. Peningkatan kasus COVID-19 ini bisa terjadi karena adanya keramaian di beberapa tempat. Maka dari itu, pemerintah sendiri memberlakukan ketentuan PPKM untuk mengurangi jumlah keramaian ("PPKM Darurat Kota Malang, Ada 4 Spot Potensi Keramaian", Juli 9, 2021). Pelanggan harus menghindari keramaian dan lebih mempertimbangkan keamanan terkait dengan keramaian di ruang tertutup (Li et al., 2021).

Kondisi seperti *crowdedness* dan *safety measures* menjadi pertimbangan pelanggan untuk memasuki sebuah restoran. *Patronage* memiliki pengertian pelanggan atau dukungan finansial yang diberikan oleh pelanggan atau tamu (*Patronage Meaning*, n.d.). Wang et al. (2021) dalam penelitiannya membagi *patronage choices* menjadi 3 (tiga) pilihan yaitu *eat-in*, *order take away* dan *leave and look for something else*. Sampel penelitian yang digunakan berasal dari 2 (dua) negara yaitu, Australia dan Amerika Serikat. Hasil penelitian dari Wang et al. (2021), menyimpulkan bahwa pelanggan Amerika Serikat lebih sensitif terhadap *crowdedness*, dimana lingkungan yang cukup ramai itu menurunkan niat pelanggan terhadap suatu restoran. Berbeda dengan Australia, pelanggan lebih sensitif terhadap *safety measures* yang dimiliki suatu restoran. Mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Wang et al. (2021), peneliti ingin melakukan penelitian dengan menganalisis *crowdedness* dan *safety measures* pada *restaurant patronage choices* selama masa pandemi COVID-19 di Indonesia dengan melihat adanya perbedaan keputusan dalam *restaurant patronage choices*.

Di Indonesia, pandemi COVID-19 ini terus berlangsung, bahkan di beberapa daerah sedang diterapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat atau yang biasa disingkat PPKM ("PPKM Darurat Kota Malang, Ada 4 Spot Potensi Keramaian", July 9th, 2021). PPKM dilakukan untuk membatasi keramaian, dimana keramaian juga ditimbulkan oleh pria maupun

wanita. Pria dan wanita sama-sama memiliki potensi untuk terkena COVID-19. Namun Kompas.com mengatakan bahwa data yang dihimpun dari banyak negara menunjukkan pria juga dinilai lebih beresiko terpapar dan meninggal karena COVID-19 ("Mengapa Lebih Banyak Pria yang Meninggal karena Covid-19 daripada Wanita?", April 13, 2020). Survei yang dilakukan oleh BPS (Badan Pusat Statistik) menjelaskan bahwa hasil survei yang dilakukan menunjukkan responden wanita relatif lebih patuh protokol kesehatan daripada pria ("Survei BPS: wanita lebih taat protokol kesehatan ketimbang laki-laki", September 28, 2020).

Dengan adanya pandemi COVID-19 ini, dan mengacu pada penelitian Wang et al. (2021), peneliti ingin menganalisis keramaian (*crowdedness*), dan langkah-langkah keamanan (*safety measures*) pada keputusan pelanggan (*patronage choices*) di restoran selama masa pandemi COVID-19. Peneliti juga ingin melihat perbedaan *restaurant patronage choices* berdasarkan jenis kelamin. Penelitian ini dilakukan melalui eksperimen secara daring yang menggambarkan suasana suatu restoran. Keputusan tersebut (*patronage choices*) mencakup keputusan untuk makan di restoran tersebut, membawa pulang makanan, atau tidak membeli sama sekali. Sehingga rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- Atribut *crowdedness* manakah yang menjadi pilihan pelanggan saat menentukan *restaurant patronage choices* selama pandemi COVID-19?
- Atribut *safety measures* manakah yang menjadi pilihan pelanggan saat menentukan *restaurant patronage choices* selama pandemi COVID-19?
- Apakah terdapat perbedaan antara hasil *restaurant patronage choices* dengan realita di masa pandemi COVID-19?
- Kondisi *crowdedness* dan *safety measures* manakah yang pria dan wanita pilih ketika menentukan *restaurant patronage choices*?

TEORI PENUNJANG

DAST (*Design-Ambient-Social- Trialability*)

DAST merupakan teori yang digunakan oleh Wang et al. (2021) sebagai acuan. Kerangka kerja DAST ini dibangun berdasarkan psikologi lingkungan dimana rangsangan lingkungan memengaruhi perilaku masyarakat. Wang et al. (2021) menggunakan dua faktor penting yang relevan pada restoran di masa pandemi ini. Faktor desain pada teori DAST ini terdiri dari elemen fungsional dan estetika (Baker, 1986). Elemen fungsional mengacu pada tata letak, kenyamanan dan papan kata-kata atau *signage*. Elemen estetika

mengacu pada warna, skala, tekstur atau pola, gaya, aksesoris dan penyajian *merchandise*. Menurut Roggeveen et al. (2020), faktor desain bergantung pada visi untuk membangkitkan kesadaran pelanggan, tata letak toko, papan nama, dan organisasi situs web dimana semua elemen ini dapat dirasakan secara visual. Selain itu, faktor desain memiliki peran yang penting yang dapat menentukan cara pandang pelanggan terhadap sebuah merek, produk dan keputusan pembelian (Roggeveen et al., 2020). Faktor sosial yang menjadi acuan Wang et al. (2021) berupa *crowdedness*. *Crowdedness* merupakan jumlah pelanggan yang datang di sebuah restoran yang menimbulkan suatu kondisi yang ramai atau padat.

Crowdedness

Crowdedness dalam bahasa Indonesia memiliki arti keramaian. Ketika jumlah orang, objek, atau keduanya berada dalam ruangan yang terbatas, membatasi atau mengganggu aktivitas individu dan pencapaian tujuan, individu akan merasa bahwa lingkungan tersebut ramai (Machleit et al., 1994). Dalam penelitian Tse et al. (2002), pelanggan biasanya melihat keramaian sebagai isyarat atau tanda untuk menarik kesimpulan tentang informasi yang belum pelanggan dapat dari tempat tersebut seperti kualitas, reputasi dan harga. Dapat dikatakan bahwa ketika pelanggan yang dihadapi suatu kondisi atau keadaan di restoran akan muncul suatu reaksi, pemikiran, atau tindakan terhadap restoran tersebut.

Crowdedness di Masa Pandemi COVID-19

Wang et al. (2021) mengartikan *crowdedness* dengan menggunakan *social crowdedness* untuk menyelidiki persepsi dan perilaku pelanggan saat berada di restoran pada masa pandemi COVID-19. Park et al. (2021) berpendapat bahwa kemungkinan efek COVID-19 pada kesejahteraan individu atau pelanggan dalam preferensi saat berada di tempat yang ramai akan berkurang saat pandemi menonjol. Masyarakat yang ada di dalam suatu tempat yang ramai atau di sekitar lingkungan yang sangat ramai berisiko lebih tinggi tertular virus COVID-19, sehingga rasa takut tertular virus membuat orang menyoroiti masalah keamanan yang terkait dengan *crowdedness* di ruang tertutup, misalnya di restoran (Li et al., 2021). Wang et al. (2021) meneliti efek *crowdedness* pada *restaurant patronage choices* di masa pandemi COVID-19 ini. Dengan acuan *grand theory* DAST yang difokuskan pada faktor sosial yang melihat jumlah pelanggan dalam suatu restoran, Wang et al. (2021) membagi *crowdedness* menjadi 3 (tiga) bagian yaitu *high crowdedness*, *medium crowdedness*, *low crowdedness*.

Safety Measures

Safety Measures atau langkah-langkah keamanan secara umum merupakan aktivitas atau tindakan pencegahan untuk meningkatkan keamanan sehingga menciptakan lingkungan restoran yang aman yang dimana lingkungan yang aman adalah dasar yang penting dalam suatu restoran (Wang et al., 2021). Pada laporan *Center for Science in the Public Interest* tahun 2008 yang terdapat pada buku yang ditulis oleh Klein et al. (2008) menunjukkan lima hal teratas yang menjadi perhatian pelanggan terhadap suatu restoran mengenai kebersihan yaitu kebersihan restoran dan kebersihan karyawan, tikus atau serangga, penggunaan kain lap yang tidak tepat, kesehatan karyawan restoran saat memberikan pelayanan, menyentuh makanan yang disajikan tanpa pelindung tangan.

Safety Measures di Masa Pandemi COVID-19

Pada masa COVID-19 saat ini, pelanggan lebih mementingkan langkah-langkah keamanan yang diambil oleh suatu restoran untuk mencegah penularan virus COVID-19. Seiring dengan kebijakan pembersihan dan sanitasi, kebanyakan restoran juga mengembangkan prosedur baru dan bahkan memodifikasi pelayanan demi menciptakan lingkungan yang lebih aman dan menerapkan *social distancing* (Taylor, 2020). Hasil laporan Gursoy et al. (2020) mengatakan bahwa tindakan yang paling penting bagi pelanggan restoran adalah sanitasi dan kebersihan yang dapat dirasakan, penerapan jarak sosial, pembatasan jumlah pelanggan yang dilayani, lebih sering membersihkan area yang sering disentuh serta pelatihan karyawan mengenai protokol kesehatan dan keselamatan.

Langkah-langkah keamanan di masa pandemi COVID-19 ini juga banyak macamnya, serta dengan adanya langkah-langkah keamanan ini juga dapat memengaruhi keputusan pelanggan di sebuah restoran. Dalam penelitian Wang et al. (2021) yang meneliti efek *safety measures* pada *restaurant patronage choices*, menggunakan *grand theory* DAST yang difokuskan pada faktor desain dengan membagi *safety measures* menjadi empat bagian desain tata letak meja. Wang et al. (2021) membagi *safety measures* ini mengacu pada penelitian Taylor (2020), dimana penelitian yang dilakukan Taylor (2020) memiliki beberapa keterbatasan. Wang et al. (2021) menyelidiki kembali langkah-langkah keamanan dengan membaginya menjadi empat desain tata letak meja yaitu *no safety measure*, *protective partition*, *not using in-between table*, *increased distance between table*.

Patronage Choices

Dasar dari pengertian *patronage* dilihat dari penjelasan Boissevain (1966) yang menjelaskan bahwa *patronage* didasarkan pada hubungan timbal balik antara patron dan klien. Patron di sini adalah seseorang yang menggunakan pengaruhnya untuk membantu dan melindungi orang lain, yang kemudian menjadi “klien-nya”. Sebagai bentuk imbalan, klien akan memberikan layanan tertentu untuk patron. Jika penjelasan di atas yang diterapkan dalam konteks restoran, dapat dikatakan bahwa patron adalah pelanggan yang datang ke sebuah restoran dan membeli, serta klien adalah restorannya yang memberikan fasilitas dan pelayanan.

Selain itu, dasar dari pengertian *patronage* juga dijelaskan oleh Weingrod (1968) yang mengatakan bahwa beberapa peneliti menekankan ketidaksetaraan antara patron dan klien dimana dari masing-masing pihak menekankan karakter timbal balik dari ikatan sosial yang terbentuk. Weingrod (1968) yang melihat dari sisi antropologi menyatakan bahwa para antropolog mengungkapkan analisa tentang bagaimana orang-orang dengan otoritas yang tidak setara, namun dihubungkan dengan ikatan kepentingan yang menciptakan suatu hubungan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa *patronage* merupakan hierarki informal atau semacam dengan jaringan pertemanan yang berfokus pada pengaruh. Wang et al. (2021), menggunakan keputusan pelanggan dalam *patronage* ketika berada di restoran di masa pandemi COVID-19. Saat memutuskan sesuatu yang berhubungan dengan restoran, pelanggan memiliki tiga pilihan. Tiga pilihan tersebut adalah pelanggan akan tetap makan di restoran itu, memesan secara *take away* dari restoran itu, atau meninggalkan restoran dan mencari tempat lain (Wang et al., 2021).

Jenis Kelamin

Istilah jenis kelamin memiliki perbedaan dengan istilah seks. Jenis kelamin adalah perbedaan karakter pada pria maupun wanita dalam konstruksi sosial budaya yang berkaitan dengan sifat, status, peran dalam masyarakat dan posisi (Abdulah, 2004). Dalam penelitian Reisch et al. (2021) yang membahas mengenai perbedaan perilaku jenis kelamin di Austria dalam bergerak, menyediakan diri, berkomunikasi, atau mengatur kegiatan rekreasi selama krisis COVID-19, terdapat perbedaan dalam respon jenis kelamin selama masa pandemi. Hasil penelitian Reisch et al. (2021), menjelaskan bahwa wanita cenderung memberikan batasan yang lebih kuat daripada pria. Wanita menunjukkan kecenderungan yang lebih kuat untuk menghindari pusat perbelanjaan, sedangkan pria lebih sering mengunjungi tempat rekreasi. Bahkan setelah adanya *lockdown*, pria lebih cepat kembali ke kondisi normal daripada wanita.

METODE PENELITIAN



Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif untuk menganalisis *crowdedness* dan *safety measures* pada *restaurant patronage choices* selama masa pandemi COVID-19. Populasi dari penelitian ini terdiri atas pelanggan yang pernah mengunjungi restoran selama masa pandemi COVID-19 dan juga termasuk *indefinite population*. Penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria:


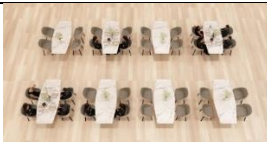


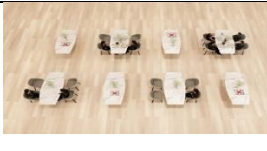



1. Berusia 18 tahun ke atas,
2. Responden pernah berkunjung ke restoran minimal 1 (satu) kali selama masa pandemi COVID-19 (Maret 2020-Oktober 2021).

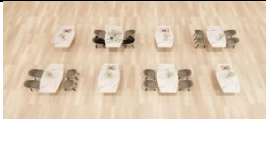
Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan *survey* yang menggunakan kuesioner *online experiment* yang dibagikan menggunakan *Google Form* melalui beberapa media sosial seperti *LINE*, *WhatsApp* dan *Instagram*. Pengisian kuesioner ini diawali dengan persetujuan responden untuk mengisi kuesioner yang diberikan. Setelah responden setuju, responden akan mengisi pernah atau tidak pernah mengunjungi restoran selama masa pandemi COVID-19 dari bulan Maret 2020 hingga Oktober 2021. Jika responden pernah mengunjungi restoran selama masa pandemi, responden akan memilih beberapa pilihan dan pertimbangan yang sudah disediakan oleh peneliti, serta responden dapat menuliskan pertimbangan yang responden pertimbangkan ketika memasuki sebuah restoran. Setelah responden memilih dan menuliskan beberapa pilihan dan pertimbangan, responden akan melihat sebuah video yang berisikan penjelasan mengenai pengisian kuesioner *patronage choices*, dimana responden diberikan 11 gambar dengan 11 macam kondisi dari hasil persilangan *crowdedness* dan *safety measures* (Tabel 1). Kuesioner yang dibagikan ini berupa *close-ended question*.

Penelitian ini menggunakan metode analisa statistik deskriptif dan analisa tabulasi silang.

Tabel 1. Skenario Kondisi Crowdedness dan Safety Measure

| No. | Gambar | Keterangan |
|-----|--|---|
| 1. |  | Keramaian tinggi (<i>high crowdedness</i>), Tidak ada (<i>no safety measures</i>). Maksimal kapasitas 32 orang. Jumlah pelanggan 23/32 orang (72% dari 100%). |
| 2. |  | Keramaian tinggi (<i>high crowdedness</i>), Perlindungan dengan partisi (<i>protective partition</i>). Maksimal kapasitas 32 orang. Jumlah pelanggan diatas 23/32 orang (72% dari 100%). |

| No. | Gambar | Keterangan |
|-----|---|---|
| 3. |  | Keramaian tinggi (<i>high crowdedness</i>), Jarak antar meja meningkat (<i>Increased distance between tables</i>). Maksimal kapasitas 32 orang. Jumlah pelanggan diatas 23/32 orang (72% dari 100%). |
| 4. |  | Keramaian sedang (<i>medium crowdedness</i>), Tidak ada Langkah keamanan (<i>no safety measures</i>). Maksimal kapasitas 32 orang. Jumlah pelanggan diatas 12/32 orang (38% dari 100%). |
| 5. |  | Keramaian sedang (<i>medium crowdedness</i>), Perlindungan partisi (<i>protective partition</i>). Maksimal kapasitas 32 orang. Jumlah pelanggan diatas 12/32 orang (38% dari 100%). |
| 6. |  | Keramaian sedang (<i>medium crowdedness</i>), Meningkatkan jarak antar meja (<i>increased distance between table</i>). Maksimal kapasitas 32 orang. Jumlah pelanggan diatas 12/32 orang (38% dari 100%). |
| 7. |  | Keramaian sedang (<i>low crowdedness</i>), Memberikan tanda silang pada beberapa meja (<i>not using in-between table</i>). Maksimal kapasitas 32 orang. Jumlah pelanggan diatas 9/32 orang (29% dari 100%). |
| 8. |  | Keramaian rendah (<i>low crowdedness</i>), Tidak ada Langkah keamanan (<i>no safety measure</i>). Maksimal kapasitas 32 orang. Jumlah pelanggan diatas 2/32 orang (7% dari 100%). |
| 9. |  | Keramaian rendah (<i>low crowdedness</i>), Perlindungan dengan partisi (<i>protective partition</i>). Maksimal kapasitas 32 orang. Jumlah pelanggan diatas 2/32 orang (7% dari 100%). |
| 10. |  | Keramaian rendah (<i>low crowdedness</i>), Meningkatkan jarak antar meja (<i>increased distance between table</i>). Maksimal kapasitas 32 orang. Jumlah pelanggan diatas 2/32 orang (7% dari 100%). |

| No. | Gambar | Keterangan |
|-----|--|--|
| 11. |  | Keramaian rendah (<i>low crowdedness</i>), Memberikan tanda silang pada beberapa meja (<i>not using in-between table</i>). Maksimal kapasitas 32 orang. Jumlah pelanggan diatas 2/32 orang (7% dari 100%). |

| DOMISILI DAN PENDIDIKAN | | |
|--------------------------|-----|-------|
| Domisili (per provinsi): | | |
| Jawa Timur | 163 | 85,7% |
| Jawa Barat | 5 | 2,6% |
| DKI Jakarta | 5 | 2,6% |
| Jawa Tengah | 4 | 2,1% |
| Bali | 4 | 2,1% |
| Kalimantan Timur | 3 | 1,5% |
| Banten | 2 | 1% |
| Kalimantan Selatan | 1 | 0,5% |
| Sulawesi Utara | 1 | 0,5% |
| Irian Barat | 1 | 0,5% |
| Lombok | 1 | 0,5% |

Pada tabel 2, sejumlah 190 responden pernah berkunjung ke restoran minimal 1 kali selama masa pandemi COVID-19. Responden wanita yang mengisi sebanyak 108 orang dengan persentase 52,6%. Sedangkan responden pria yang mengisi sebanyak 82 orang dengan persentase 43,2%. Berdasarkan usianya, responden yang paling banyak mengisi ada pada usia 18-28 tahun dengan persentase 37,9%, lalu diikuti dengan usia 40 tahun ke atas dengan persentase 33,2%, dan usia 29-39 tahun dengan persentase 28,9%. Dari segi domisili responden, tempat domisili yang paling mendominasi adalah provinsi Jawa Timur dengan jumlah 163 responden atau 73,7%.

Dari tabel 3, terdapat dua pilihan teratas yang menjadi pilihan dan pertimbangan responden. Pilihan pertama yang paling banyak dipilih adalah restoran yang pegawainya menjalankan protokol COVID-19 (*face shield*, sarung tangan, masker) dengan jumlah persentase 84,7%. Selain itu, restoran memiliki lingkungan yang bersih (lantai bersih, meja dan kursi bersih, tidak ada serangga) juga menjadi pilihan responden dengan persentase 80%.

Tabel 3. Pilihan dan Pertimbangan Responden

| Pilihan dan Pertimbangan | n | % |
|---|-----|-------|
| Yang Peneliti Sediakan: | | |
| Restoran yang pegawainya menjalankan protokol COVID-19 (<i>Face Shield</i> , Sarung Tangan, Masker, dll.). | 161 | 84,7% |
| Restoran memiliki lingkungan yang bersih (lantai bersih, meja dan kursi bersih, tidak ada serangga). | 152 | 80% |
| Restoran di ruangan terbuka. | 123 | 64,7% |
| Restoran yang menyediakan fasilitas cuci tangan sebelum memasuki ruangan. | 119 | 62,6% |
| Restoran yang menyediakan <i>hand sanitizer</i> di pintu masuk dan di beberapa bagian ruangan restoran. | 117 | 61,6% |
| Restoran memiliki toilet yang bersih. | 114 | 60% |
| Restoran yang melakukan pengecekan suhu sebelum memasuki ruangan. | 108 | 56,8% |
| Restoran yang menggunakan aplikasi Peduli Lindungi. | 80 | 42,1% |
| Restoran yang menyediakan air panas agar pelanggan bisa mensterilkan alat makan yang akan digunakan. | 76 | 40% |
| Restoran yang bersertifikat CHSE (<i>Clean, Health & Safety Environment</i>). | 68 | 35,8% |
| Restoran di ruangan tertutup. | 58 | 30,5% |
| Yang Beberapa Responden Tambahkan: | | |
| Restoran yang tidak ramai akan pengunjung. | 6 | 3% |
| Restoran yang menerapkan <i>social distancing</i> min 1m antar meja. | 2 | 1% |
| Restoran yang me- <i>resanitized</i> peralatan makan, kursi, dan meja sebelum dan sesudah digunakan. | 2 | 1% |

Tabel 4. Hasil Deskriptif *Restaurant Patronage Choices* terhadap *High Crowdedness* dan *No Safety Measures*

| <i>Restaurant Patronage Choices</i> | Jumlah Responden | Jumlah Responden dalam Persentase |
|-------------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| <i>Dine In</i> | 3 | 1.58% |
| <i>Take Away</i> | 61 | 32.11% |
| <i>Leave</i> | 126 | 66.32% |
| Total | 190 | 100% |

Tabel 5. Hasil Deskriptif *Restaurant Patronage Choices* terhadap *High Crowdedness x Protective Partition*

| <i>Restaurant Patronage Choices</i> | Jumlah Responden | Jumlah Responden dalam Persentase |
|-------------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| <i>Dine In</i> | 63 | 33.16% |
| <i>Take Away</i> | 56 | 29.47% |
| <i>Leave</i> | 71 | 37.37% |
| Total | 190 | 100% |

Tabel 6. Hasil Deskriptif *Restaurant Patronage Choices* terhadap *High Crowdedness x Increased Distance Between Tables*

| <i>Restaurant Patronage Choices</i> | Jumlah Responden | Jumlah Responden dalam Persentase |
|-------------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| <i>Dine In</i> | 70 | 36.84% |
| <i>Take Away</i> | 60 | 31.58% |
| <i>Leave</i> | 60 | 31.58% |
| Total | 190 | 100% |

Tabel 7. Hasil Deskriptif *Restaurant Patronage Choices* terhadap *Medium Crowdedness x No Safety Measures*

| <i>Restaurant Patronage Choices</i> | Jumlah Responden | Jumlah Responden dalam Persentase |
|-------------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| <i>Dine In</i> | 58 | 30.53% |
| <i>Take Away</i> | 56 | 29.47% |
| <i>Leave</i> | 76 | 40% |
| Total | 190 | 100% |

Tabel 8. Hasil Deskriptif *Restaurant Patronage Choices* terhadap *Medium Crowdedness x Protective Partition*

| <i>Restaurant Patronage Choices</i> | Jumlah Responden | Jumlah Responden dalam Persentase |
|-------------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| <i>Dine In</i> | 134 | 70.53% |
| <i>Take Away</i> | 41 | 21.58% |
| <i>Leave</i> | 15 | 7.89% |
| Total | 190 | 100% |

Tabel 9. Hasil Deskriptif *Restaurant Patronage Choices* terhadap *Medium Crowdedness x Increased Distance Between Tables*

| <i>Restaurant Patronage Choices</i> | Jumlah Responden | Jumlah Responden dalam Persentase |
|-------------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| <i>Dine In</i> | 128 | 67.37% |
| <i>Take Away</i> | 51 | 26.84% |
| <i>Leave</i> | 11 | 5.79% |
| Total | 190 | 100% |

Tabel 10. Hasil Deskriptif *Restaurant Patronage Choices* terhadap *Medium Crowdedness x Not Using In-between Tables*

| <i>Restaurant Patronage Choices</i> | Jumlah Responden | Jumlah Responden dalam Persentase |
|-------------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| <i>Dine In</i> | 148 | 77.89% |
| <i>Take Away</i> | 30 | 15.79% |
| <i>Leave</i> | 12 | 6.32% |
| Total | 190 | 100% |

Tabel 11. Hasil Deskriptif *Restaurant Patronage Choices* terhadap *Low Crowdedness x No Safety Measures*

| <i>Restaurant Patronage Choices</i> | Jumlah Responden | Jumlah Responden dalam Persentase |
|-------------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| <i>Dine In</i> | 120 | 63.16% |
| <i>Take Away</i> | 37 | 19.47% |
| <i>Leave</i> | 33 | 17.37% |
| Total | 190 | 100% |

Tabel 12. Hasil Deskriptif *Restaurant Patronage Choices* terhadap *Low Crowdedness x Protective Partition*

| <i>Restaurant Patronage Choices</i> | Jumlah Responden | Jumlah Responden dalam Persentase |
|-------------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| <i>Dine In</i> | 159 | 83.68% |
| <i>Take Away</i> | 24 | 12.63% |
| <i>Leave</i> | 7 | 3.68% |
| Total | 190 | 100% |

Tabel 13. Hasil Deskriptif *Restaurant Patronage Choices* terhadap *Low Crowdedness* dan *Increased Distance Between Tables*

| <i>Restaurant Patronage Choices</i> | Jumlah Responden | Jumlah Responden dalam Persentase |
|-------------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| <i>Dine In</i> | 174 | 91.58% |
| <i>Take Away</i> | 13 | 6.84% |
| <i>Leave</i> | 3 | 1.58% |
| Total | 190 | 100% |

Tabel 14. Hasil Deskriptif *Restaurant Patronage Choices* terhadap *Low Crowdedness x Not Using In-between Tables*

| <i>Restaurant Patronage Choices</i> | Jumlah Responden | Jumlah Responden dalam Persentase |
|-------------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| <i>Dine In</i> | 171 | 90% |
| <i>Take Away</i> | 16 | 8.42% |
| <i>Leave</i> | 3 | 1.58% |
| Total | 190 | 100% |

Kondisi yang paling banyak dipilih responden untuk makan *dine in* adalah kondisi gambar dengan tingkat *low crowdedness* dan langkah-langkah keamanan berupa *increased distance between tables* dimana sebanyak 174 responden atau 91,58% memilih untuk *dine in*. Hasil analisa statistik deskriptif menunjukkan bahwa ketika *low crowdedness*, responden cenderung untuk memilih *dine in*. Jika dilihat pada kondisi *medium crowdedness* dan memiliki langkah-langkah keamanan, banyak responden yang memilih untuk *dine in*.

Hasil analisa data responden di Indonesia hampir sama dengan hasil penelitian Wang et al. (2021), yang menyatakan bahwa responden Australia dan Amerika Serikat lebih memilih restoran yang menggunakan langkah-langkah keamanan daripada restoran tanpa langkah-langkah keamanan. Wang et al. (2021) menemukan bahwa langkah-langkah keamanan yang menciptakan jarak sosial (*social distancing*) lebih disukai daripada menggunakan layar partisi (*partition screen*). Langkah-langkah keamanan yang menciptakan jarak sosial (*social distancing*) yaitu meningkatkan jarak antar meja (*increased distance between tables*) dan memberikan tanda silang pada beberapa meja (*not using in-between tables*). Jarak sosial merupakan syarat yang tertulis pada “Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Restoran/Rumah Makan”.

Hasil dari jawaban responden pada pemilihan *patronage choices take away*. Pada tingkat *high crowdedness*, pilihan responden dari *dine in* dapat berubah menjadi *take away* dikarenakan tidak adanya *safety measures*. Pada penelitian ini dapat dilihat melalui hasil responden di tingkat *high crowdedness* dan *no safety measures*, sebesar 61 responden atau 32,11% memilih untuk *take away* daripada *dine in*.

Wang et al. (2021), menjelaskan bahwa pada tingkat keramaian cukup ramai di Australia serta tingkat

keramaian tinggi (*high crowdedness*) dan sedang (*medium crowdedness*) di Amerika Serikat dapat berpengaruh pada *patronage choices* responden menjadi memesan dan dibawa pulang (*take away*). Bahkan pada tingkat keramaian yang tinggi (*high crowdedness*), menggeser pilihan responden dari makan di tempat (*dine in*) menjadi memesan dan dibawa pulang (*take away*). Tidak adanya langkah-langkah keamanan juga memperkuat pilihan responden untuk memesan dan dibawa pulang (*take away*). Pada penelitian ini dapat dilihat melalui hasil responden ditingkat keramaian yang tinggi (*high crowdedness*) dan tanpa langkah-langkah keamanan (*no safety measures*), sebesar 61 responden atau 32,11% memilih untuk memesan lalu dibawa pulang (*take away*) daripada makan di tempat (*dine in*).

Selain itu, *no safety measures* juga memberikan pengaruh pada *patronage choices*, dimana responden memilih *leave and look for something else*. Hasil ini didukung dengan hasil pilihan dan pertimbangan dimana respon yang paling tinggi sebanyak 161 responden (84,7%) memilih dan mempertimbangkan restoran yang pegawainya menjalankan protokol COVID-19 (*face shield*, sarung tangan, masker, dll). Dapat dilihat bahwa mayoritas responden mementingkan adanya *safety measures* seperti protokol dan kebersihan pada suatu restoran sehingga dua hal tersebut menjadi pertimbangan responden ketika memilih suatu restoran.

Hasil penelitian yang dilakukan di Indonesia ini memiliki hasil yang mirip dengan penelitian yang dilakukan oleh Wang et al. (2021). Wang et al. (2021) yang meneliti negara Amerika Serikat dan Australia menyatakan bahwa di negara Amerika Serikat, keramaian sedang (*medium crowdedness*) dan keramaian tinggi (*high crowdedness*) mempunyai efek pada *patronage choices*. Sedangkan di Australia, tingkat keramaian tinggi (*high crowdedness*) ini mempunyai efek pada *patronage choices*. Efek dari tingkat keramaian yang tinggi (*high crowdedness*) ini mengurangi minat pelanggan untuk makan di restoran (*dine in*) selama masa pandemi COVID-19 (Wang et al., 2021). Peneliti saat ini melihat bahwa pada tingkat keramaian yang tinggi (*high crowdedness*), responden memilih untuk meninggalkan restoran dan mencari tempat yang lain (*leave and look for something else*).

Jika dilihat melalui realita restoran, tidak semua restoran memiliki fasilitas yang sesuai 100% dengan panduan dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2020). Dari 5 restoran yang telah diobservasi oleh peneliti, tiga diantaranya menggunakan *not using in-between tables* sebagai langkah-langkah keamanan, satu menggunakan langkah-langkah keamanan berupa *social distance* antara pelanggan dan yang terakhir tidak

menggunakan *safety measure* yang diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan *protective partition* saat ini sudah jarang diterapkan oleh restoran-restoran. Langkah-langkah keamanan yang paling banyak dipilih responden adalah *increased distance between tables*. Kedua tertinggi ada pada langkah-langkah keamanan *not using in-between tables* yang memiliki selisih 3 responden dengan *increased distance between tables*, sehingga dapat dikatakan bahwa responden memilih restoran dengan langkah-langkah keamanan yang menimbulkan *social distances*.

Jika dilihat dari segi *crowdedness*, lima restoran yang telah di observasi peneliti ketika jam makan siang yaitu antara Pk. 12.00 – 14.30 WIB, ditemukan bahwa tiga dari lima restoran memiliki kondisi *low crowdedness*, satu memiliki kondisi *medium crowdedness* dan satu restoran memiliki kondisi *high crowdedness*. Hasil penelitian ini dapat dikatakan sesuai dengan realita yang ada karena terdapat 3 dari 5 restoran yang memiliki tingkat *low crowdedness* dan menerapkan langkah-

langkah keamanan *not using in-between tables*. Akan tetapi, restoran yang menerapkan protokol kesehatan seperti memasang poster yang berisikan aturan saat makan di restoran, air panas untuk mensterilkan alat makan, menyediakan wastafel untuk mencuci tangan, dan *thermo gun* ramai akan pelanggan dan pelanggan terus berdatangan. Hal ini dapat dijelaskan melalui penelitian yang dilakukan oleh Wang et al. (2021) bahwa persepsi akan kenyamanan, keamanan, popularitas dan kualitas dari makanan maupun pelayanan mempengaruhi tingkat keramaian suatu restoran. Jadi bisa dikatakan bahwa persepsi pelanggan mempengaruhi tingkat keramaian restoran.

Pada pilihan *restaurant patronage choices* “*dine in*”, pilihan paling banyak ada pada tingkat *low crowdedness* dengan *increased distance between tables*. Sedangkan *patronage choices* “*take away*”, pria lebih banyak memilih pada tingkat *high crowdedness* dan *no safety measures*. Wanita memilih *take away* ketika ada langkah-langkah keamanan. Sedangkan *patronage*

Tabel 15. Tabulasi Silang *Patronage Choices* “*Dine In*” dan Jenis Kelamin

| <i>Crowdedness x Safety Measures</i> | Jenis Kelamin | | | | | Persentase dengan total per Jenis kelamin | |
|---|---------------|-------|--------|-------|-------|---|--------|
| | Pria | | Wanita | | Total | Pria | Wanita |
| | Total | % | Total | % | | % | % |
| <i>High Crowdedness x No Safety Measures</i> | 2 | 66.67 | 1 | 33.33 | 3 | 2.44 | 0.93 |
| <i>High Crowdedness x Protective Partition</i> | 23 | 36.51 | 40 | 63.49 | 63 | 28.05 | 37.04 |
| <i>High Crowdedness x Increased Distance Between Tables</i> | 28 | 40.00 | 42 | 60.00 | 70 | 34.15 | 38.89 |
| <i>Medium Crowdedness x No Safety Measures</i> | 23 | 39.66 | 35 | 60.34 | 58 | 28.05 | 32.41 |
| <i>Medium Crowdedness x Protective Partition</i> | 59 | 44.03 | 75 | 55.97 | 134 | 71.95 | 69.44 |
| <i>Medium Crowdedness x Increased Distance Between Tables</i> | 57 | 44.53 | 71 | 55.47 | 128 | 69.51 | 65.74 |
| <i>Medium Crowdedness x Not Using In-between Tables</i> | 64 | 43.24 | 84 | 56.76 | 148 | 78.05 | 77.78 |
| <i>Low Crowdedness x No Safety Measures</i> | 48 | 40.00 | 72 | 60.00 | 120 | 58.54 | 66.67 |
| <i>Low Crowdedness x Protective Partition</i> | 68 | 42.77 | 91 | 57.23 | 159 | 82.93 | 84.26 |
| <i>Low Crowdedness x Increased Distance Between Tables</i> | 73 | 41.95 | 101 | 58.05 | 174 | 89.02 | 93.52 |
| <i>Low Crowdedness x Not Using In-between Tables</i> | 71 | 41.52 | 100 | 58.48 | 171 | 86.59 | 92.59 |

Tabel 16. Tabulasi Silang *Patronage Choices* “*Take Away*” dan Jenis Kelamin

| <i>Crowdedness x Safety Measures</i> | Jenis Kelamin | | | | | Persentase dengan total per jenis kelamin | |
|---|---------------|-------|--------|-------|-------|---|--------|
| | Pria | | Wanita | | Total | Pria | Wanita |
| | Total | % | Total | % | | % | % |
| <i>High Crowdedness x No Safety Measures</i> | 32 | 52.46 | 29 | 47.54 | 61 | 39.02 | 26.85 |
| <i>High Crowdedness x Protective Partition</i> | 23 | 41.07 | 33 | 58.93 | 56 | 28.05 | 30.56 |
| <i>High Crowdedness x Increased Distance Between Tables</i> | 29 | 48.33 | 31 | 51.67 | 60 | 35.37 | 28.70 |
| <i>Medium Crowdedness x No Safety Measures</i> | 23 | 41.07 | 33 | 58.93 | 56 | 28.05 | 30.56 |
| <i>Medium Crowdedness x Protective Partition</i> | 15 | 29.41 | 26 | 50.98 | 51 | 18.29 | 24.07 |
| <i>Medium Crowdedness x Increased Distance Between Tables</i> | 19 | 37.25 | 32 | 62.75 | 51 | 23.17 | 29.63 |
| <i>Medium Crowdedness x Not Using In-between Tables</i> | 13 | 43.33 | 17 | 56.67 | 30 | 15.85 | 15.74 |
| <i>Low Crowdedness x No Safety Measures</i> | 18 | 48.65 | 19 | 51.35 | 37 | 21.95 | 17.59 |
| <i>Low Crowdedness x Protective Partition</i> | 10 | 41.67 | 14 | 58.33 | 24 | 12.20 | 12.96 |
| <i>Low Crowdedness x Increased Distance Between Tables</i> | 7 | 53.85 | 6 | 46.15 | 13 | 8.54 | 5.56 |
| <i>Low Crowdedness x Not Using In-between Tables</i> | 9 | 56.25 | 7 | 43.75 | 16 | 10.98 | 6.48 |

Tabel 17. Tabulasi Silang *Patronage Choices* “Leave” dan Jenis Kelamin

| <i>Crowdedness x Safety Measures</i> | Jenis Kelamin | | | | Persentase dengan total per jenis kelamin | | |
|---|---------------|-------|--------|-------|---|-------|--------|
| | Pria | | Wanita | | Total | Pria | Wanita |
| | Total | % | Total | % | | % | % |
| <i>High Crowdedness x No Safety Measures</i> | 48 | 38.10 | 78 | 61.90 | 126 | 58.54 | 72.22 |
| <i>High Crowdedness x Protective Partition</i> | 36 | 50.70 | 35 | 49.30 | 71 | 43.90 | 32.41 |
| <i>High Crowdedness x Increased Distance Between Tables</i> | 25 | 41.67 | 35 | 58.33 | 60 | 30.49 | 32.41 |
| <i>Medium Crowdedness x No Safety Measures</i> | 36 | 47.37 | 40 | 52.63 | 76 | 43.90 | 37.04 |
| <i>Medium Crowdedness x Protective Partition</i> | 8 | 53.33 | 7 | 46.67 | 15 | 9.76 | 6.48 |
| <i>Medium Crowdedness x Increased Distance Between Tables</i> | 6 | 54.55 | 5 | 45.45 | 11 | 7.32 | 4.63 |
| <i>Medium Crowdedness x Not Using In-between Tables</i> | 5 | 41.67 | 7 | 58.33 | 12 | 6.10 | 6.48 |
| <i>Low Crowdedness x No Safety Measures</i> | 16 | 48.48 | 17 | 51.52 | 33 | 19.51 | 15.74 |
| <i>Low Crowdedness x Protective Partition</i> | 4 | 57.14 | 3 | 42.86 | 7 | 4.88 | 2.78 |
| <i>Low Crowdedness x Increased Distance Between Tables</i> | 2 | 66.67 | 1 | 33.33 | 3 | 2.44 | 0.93 |
| <i>Low Crowdedness x Not Using In-between Tables</i> | 2 | 66.67 | 1 | 33.33 | 3 | 2.44 | 0.93 |

choices “leave” paling banyak dipilih ketika tingkat *high crowdedness* dengan *no safety measures* dan jumlah wanita lebih banyak pada pilihan di kondisi ini.

Hasil analisa tabulasi silang jenis kelamin dengan *restaurant patronage choices* didukung oleh Survey BPS (Badan Pusat Statistik) yang meneliti perilaku dari 90.967 responden di masa pandemi COVID-19. BPS menyatakan bahwa 81,2% responden wanita lebih menjauhi keramaian dan 77,5% responden wanita menjaga jarak minimal 1 meter. Sedangkan sebanyak 71,1% responden pria tertib menjauhi kerumunan dan 68,7% responden pria tertib menjaga jarak (“Survei BPS: wanita lebih taat protokol kesehatan ketimbang laki-laki”, September 28, 2020).

KESIMPULAN DAN SARAN

Saat pelanggan menentukan akan *dine in*, pelanggan memilih untuk *dine in* saat restoran dalam keadaan tingkat *low crowdedness* dan mempunyai langkah-langkah keamanan *increased distance between tables*. Saat pelanggan menentukan akan *take away*, pelanggan memilih untuk *take away* saat restoran dalam keadaan tingkat *high crowdedness* dan *no safety measures*. Saat pelanggan menentukan akan *leave*, pelanggan juga memilih untuk *leave* saat restoran dalam tingkat *high crowdedness* dan *no safety measures*. Hasil ini menjawab rumusan masalah 1 dan 2.

Jika dilihat melalui realita yang ada, *not using in between tables* paling banyak diterapkan di beberapa restoran. Namun dari hasil analisa statistik deskriptif menunjukkan *increased distance between tables* dan *not using in-between tables* merupakan dua tertinggi dengan selisih yang sedikit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah keamanan yang menimbulkan *social distances* menjadi pilihan yang paling

banyak dipilih pelanggan dan diterapkan oleh restoran. Dari segi tingkat *crowdedness*, kondisi tingkat *high crowdedness* paling dihindari. Sedangkan responden banyak memilih untuk makan di restoran yang memiliki tingkat *low crowdedness*. Namun saat ini, realita yang ada menunjukkan beberapa restoran yang ramai akan pengunjung. Realita ini didukung oleh persepsi pelanggan seperti persepsi akan kenyamanan, keamanan, popularitas dan kualitas akan mempengaruhi tingkat keramaian restoran. Hasil ini menjawab rumusan masalah 3.

Hasil analisa tabulasi silang antar *restaurant patronage choices* dengan jenis kelamin. Hasil menunjukkan bahwa pada pilihan “*dine in*” pria dan wanita memilih kondisi *low crowdedness* dengan *increased distance between tables*, dan menunjukkan angka wanita lebih banyak. Pada pilihan “*take away*” pria memilih kondisi *high crowdedness* dengan *no safety measures*, sedangkan wanita memilih kondisi *high crowdedness* dengan *protective partition* dan *medium crowdedness* dengan *no safety measures*. Pada pilihan “*leave and look for something else*”, kondisi yang paling banyak dipilih pria maupun wanita adalah *high crowdedness* dengan *no safety measures* dengan jumlah wanita yang lebih tinggi. Dari hasil analisa tabulasi silang ini dapat disimpulkan bahwa saat menentukan *restaurant patronage choices* wanita lebih waspada daripada pria. Hal ini menjawab rumusan masalah 4.

Saran bagi penelitian selanjutnya dapat berfokus pada persepsi pelanggan atau responden saat menentukan *restaurant patronage choices*. Pengukuran persepsi dapat mendukung serta mengetahui lebih dalam alasan pelanggan memilih untuk tempat *dine in*, *take away*, atau *leave and look for something else*. Selain itu, dapat lebih dispesifikkan daerah yang akan diteliti. Hal ini

dikarenakan perbedaan jumlah kasus COVID-19 di setiap daerah juga menentukan pandangan pelanggan terhadap bahaya COVID-19 yang nantinya berdampak pada *restaurant patronage choices*. Bagi industri restoran dalam segi *crowdedness*, restoran dapat mengendalikan keramaian dengan membatasi jumlah maksimal pelanggan yang *dine in* di restoran, mengarahkan penjualan pada sistem *take away*, menggunakan sistem *waiting list*, atau sistem reservasi. Selain itu dapat mengatur peletakan meja yang menciptakan jarak dan mencegah adanya kerumunan.

DAFTAR REFERENSI

- Abdulah, I. (2004). *Penelitian berwawancara gender dalam ilmu sosial*. Humaniora.
- Arti kata *patronage* kamus bahasa inggris indonesia. (n.d.). <https://www.kamuskbbi.id/inggris/indonesia.php?mod=view&patronage&id=23486-kamus-inggris-indonesia.html>
- Baker, J. (1986). The role of the environment in marketing services: The consumer perspective. *The Services Challenge: Integrating for Competitive Advantage*, 1(1), 79-84.
- Boissevain, J. (1966). Patronage in sicily. *Man*, 1(1), 18-33.
- Gursoy, D., Chi, C. G., & Chi, O. H. (2020). *COVID-19 study 2 report: restaurant and hotel industry. in would they come back? if they would, when*. Carson College of Business
- Katadata (2020, September 28). *Survei BPS: wanita lebih taat protokol kesehatan ketimbang laki-laki*. <https://katadata.co.id/ameidyonasution/berita/5f71f1567cbf6/survei-bps-wanita-lebih-taat-protokol-kesehatan-ketimbang-laki-laki>
- Kompas.com (2020, April 13). *Mengapa lebih banyak pria yang meninggal karena covid-19 daripada wanita?* <https://www.kompas.com/tren/read/2020/04/13/063000265/mengapa-lebih-banyak-pria-yang-meninggal-karena-covid-19-daripada-wanita-?page=all>.
- Klein, S., De Waal, C. S., Bhuiya, F., Witmer, J., Everett, C., & Newland, L. (2008). *Dirty dining*. Center for Science and the Public Interest.
- Li, Y., Yao, J., & Chen, J. (2021). The negative effect of scarcity cues on consumer purchase decisions in the hospitality industry during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 1-10.
- Machleit, K. A., Kellaris, J. J., & Eroglu, S. A. (1994). Human versus spatial dimensions of crowding perceptions in retail environments: A note on their measurement and effect on shopper satisfaction. *Marketing Letters*, 5(2), 183-194.
- National Restaurant Association (2020, Maret 25). *New research details early impact of coronavirus pandemic on restaurant industry*. <https://restaurant.org/articles/news/study-details-impact-of-coronavirus-onrestaurants>
- Norris, C. L., Taylor Jr, S., & Taylor, D. C. (2021). Pivot! how the restaurant industry adapted during COVID-19 restrictions. *International Hospitality Review*. 5(2), 132-155.
- Oster, A. M., Caruso, E., DeVies, J., Hartnett, K. P., & Boehmer, T. K. (2020). Transmission dynamics by age group in COVID-19 hotspot counties—United States, April–September 2020. *Morbidity and Mortality Weekly Report*, 69(41), 1-3.
- Park, I. J., Kim, J., Kim, S. S., Lee, J. C., & Giroux, M. (2021). Impact of the COVID-19 pandemic on travelers' preference for crowded versus non-crowded options. *Tourism Management*, 87, 1-16.
- Patronage meaning*. (n.d.). <https://www.yourdictionary.com/patronage>
- Reisch, T., Heiler, G., Hurt, J., Klimek, P., Hanbury, A., & Thurner, S. (2021). Behavioral gender differences are reinforced during the COVID-19 crisis. *Scientific Reports*, 11(1), 1-12.
- Roggeveen, A. L., Grewal, D., & Schweiger, E. B. (2020). The DAST framework for retail atmospherics: The impact of in-and out-of-store retail journey touchpoints on the customer experience. *Journal of Retailing*, 96(1), 128-137.
- Taylor Jr, S. (2020). The socially distant servicescape: An investigation of consumer preference's during the re-opening phase. *International journal of hospitality management*, 91, 1-9.
- Times Indonesia (2021, Juli 9). *PPKM darurat kota malang, ada 4 spot potensi keramaian*. <https://www.timesindonesia.co.id/read/news/357631/ppkm-darurat-kotamalang-ada-4-spot-potensi-keramaian>
- Tse, A.C.B., Sin, L., Yim, F.H.K. (2002). How a crowded restaurant affects consumers' attribution behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 21, 449-454.
- Wang, D., Yao, J., & Martin, B. A. (2021). The effects of crowdedness and safety measures on restaurant patronage choices and perceptions in the COVID-19 pandemic. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 1-10.
- Weingrod, A. (1968). Patrons, patronage, and political parties. *Comparative studies in Society and History*, 10(4), 377-400.