



Pengaruh *health risk* dan *trust* terhadap *intention to recommend* pesan antar makanan dari restoran Padang

Melani Wahyu Diatri¹, Yulia Hendri Yeni^{1*}

¹ Universitas Andalas, Padang, Indonesia

Abstract

This study aims to get other people to recommend purchasing at Padang Restaurants by not eating in place as a way to reduce the transmission of the Covid-19 Virus. Investigating and knowing the effect of health risk on the intention to recommend Padang restaurants in Sumatra during the Covid-19 Pandemic with trust mediation. The method reseach used is quantitative analysis and SEM analysis with Smart PLS 3.0 (PLS-SEM) was used as an analysis approach. This research uses descriptive survey and explanatory survey methods. The type of investigation carried out is a causal type. In this study using time horizon is a cross section/one shot. Data were collected using an online survey method. The research object chosen is people who already have income in Sumatra. The sampling technique used was purposive sampling. The sample size for this study was 170 respondents. The finding of this study shows that; (1) health risk has a positive and not significant effect on trust, (2) health risk has a positive and significant effect on intention to recommend, (3) trust has a positive and significant effect on intention to recommend, (4) trust doesn't mediate relationship between health risk and intention to recommend.

Keywords: *Health risk, trust, intention to recommend and Covid-19*

How to cite: Diatri, M.W., & Yeni, Y.H 3. (2021). Pengaruh health risk dan trust terhadap intention to recommend pesan antar makanan dari restoran Padang. *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha* 3(3), 118-123. <http://dx.doi.org/10.24036/jkmw02119050>



This is an open access article distributed under a Creative Commons Attribution-Non-Commercial 4.0 International License, which allows others to remix, tweak, and build upon the work non-commercially as long as the original work is properly cited. © 2021 by the author.

* Corresponding author: yuliahendriyeni@eb.unand.ac.id

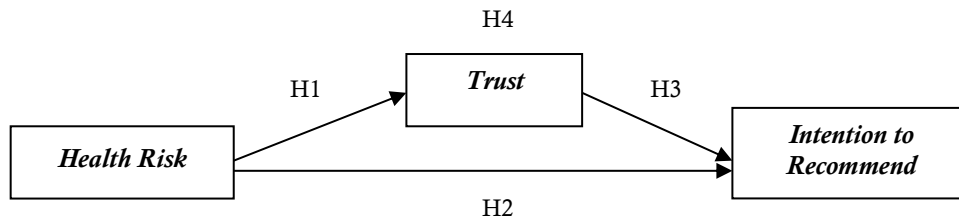
PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memberikan pemasukan devisa kepada negara, tetapi adanya Wabah Pandemi Covid-19 pada tahun 2020 menjadi ancaman terbesar untuk sektor pariwisata seperti agen perjalanan, destinasi pariwisata, penginapan dan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Hal ini sangat berbanding terbalik dengan keterpurukan perekonomian yang pernah terjadi di Negara Indonesia dan global, UMKM memiliki peran yang sangat berpengaruh dan berkontribusi besar pada perputaran perniagaan di Negara Indonesia. Pertumbuhan perekonomian pada tahun 2018 adalah sebesar 60,34% berasal dari usaha kecil, menengah dan besar dengan memberikan pemasukan Produk Domestik Bruto (PDB) (Syarizka, 2019).

Pada tahun 2020 seluruh dunia mengalami sebuah fenomena yaitu pandemi Covid-19, termasuk Negara Indonesia. *World Health Organization* (WHO) memberikan pernyataan resmi terkait fenomena tersebut pada tanggal 30 Januari 2020 bahwa pandemi Covid-19 merupakan virus yang dapat menularkan kepada orang lain. Pernapasan terganggu dan penularan melalui tetesan air liur, cairan dari hidung saat batuk atau bersin merupakan salah ciri dari seseorang yang terinfeksi Covid-19. Pandemi Covid-19 dinyatakan sebagai darurat kesehatan tingkat internasional (*World Health Organization*, 2020). Pada tanggal 2 Maret 2020, kasus pertama penularan Covid-19 di Indonesia yaitu terpaparnya 2 warga negara Indonesia (WNI) di Depok (Nuraini, 2020). Adanya pandemi Covid-19 didunia dan terutama di Indonesia memberikan dampak negatif terhadap beberapa sektor terutama penurunan pendapatan dari sektor pariwisata, terdapat persepsi dan keyakinan dari masyarakat bahwa penyakit Covid-19 memberikan kerugian jika mengunjungi suatu destinasi pada saat pandemi Covid-19. Kerugian yang dimaksud oleh masyarakat adalah adanya kekhawatiran akan terinfeksi oleh Covid-19 jika berkunjung ke suatu destinasi. Hal ini membuat masyarakat melakukan penundaan kunjungan pada saat pandemi Covid-19 ke suatu destinasi. Pandemi Covid-19 memberikan ketidakpastian dan persepsi negatif terhadap sektor pariwisata (Foroudi, Tabaghdehi & Marvi, 2021). Pada saat terjadi pandemi Ebola, terdapat

sebuah kekhawatiran yang dapat memberikan sebuah persepsi jika melakukan kunjungan menggunakan maskapai penerbangan. Hal tersebut memberikan dampak negatif dan meningkatkan *perceived risk* yang dimiliki masyarakat ketika melakukan perjalanan. Adanya peningkatan *perceived risk* membuat masyarakat menunda atau menghindari berpergian ke suatu destinasi (Cahyanto, Wiblishauser, Pennington-Gray & Schroeder, 2016).

Salah satu meminimalisir penularan Covid-19 pada bisnis restoran terutama Restoran Padang yaitu dengan membuka layanan pesan antar (*delivery order*), pemesanan melalui pihak ketiga (Go Food dan Grab Food) dan hanya diperbolehkan membeli makanan kemudian dibawa pulang (*take away*). Hal ini bertujuan agar mempermudah transaksi penjualan dan pelanggan tetap dapat menikmati makanan dengan cara yang berbeda. Selanjutnya, ada beberapa hal yang diperhatikan ketika menggunakan pemesanan melalui *delivery order*, pemesanan melalui pihak ketiga (Go Food dan Grab Food) dan *take away*. DeFranco & Morosan (2017) menjelaskan bahwa resiko umum dibangun sebagai kombinasi multidimensi faktor-faktor yang mempengaruhi sikap dan perilaku pelanggan. Selain itu, resiko juga memiliki peranan yang penting menciptakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan tergantung pada pengalaman individu dan latar belakang budaya, baik negatif atau positif untuk memprediksi loyalitas (Olya & Altinay, 2016). Kepercayaan dan kepuasan menjadi dua hal yang selalu berkaitan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Artigas *et al.* (2017) menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti perawatan, reputasi, sikap, dan jujur seperti yang diungkapkan oleh bisnis dan penyedia layanan. Berdasarkan latar belakang yang ada, maka peneliti membatasi permasalahan manajemen pemasaran yang difokuskan pada pengaruh *health risk dan trust* terhadap *intention to recommend* pesan antar makanan dari Restoran Padang, maka dapat ditentukan kerangka hipotesis sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori-teori dan buku empiris yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1: Adanya pengaruh *health risk* terhadap *trust* pada Restoran Padang
- H2: Adanya pengaruh *health risk* terhadap *intention to recommend* pada Restoran Padang
- H3: Adanya pengaruh *trust* terhadap *intention to recommend* pada Restoran Padang
- H4: Adanya pengaruh *health risk* terhadap *intention to recommend* melalui *trust* Restoran Padang

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *descriptive survey* dan *explanatory survey*. Tipe penyelidikan (*investigation type*) yang dilakukan adalah tipe kausal yang mengarahkan peneliti untuk menemukan dan memecahkan penyebab dari satu atau lebih masalah perilaku konsumen ketika memutuskan pembelian secara langsung atau membeli sendiri dengan tidak makan ditempat (*take away*) dan online atau melalui pihak ketiga (Go Food, Grab Food) dan melalui layanan pesan antar (*delivery order*) ke Restoran Padang. Pengamatan pada penelitian ini yaitu menggunakan cakupan waktu (*time horizon*) bersifat *cross section/one shot*, dimana peneliti melakukan pengumpulan data satu kali untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Objek penelitian dipilih pada penelitian ini yaitu orang yang sudah memiliki uang saku atau penghasilan yang berada di Sumatera. Teknik pemilihan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Sampel dipilih berdasarkan responden yang sudah melakukan pembelian pada Restoran Padang melalui *take away, online, melalui pihak ketiga (Go Food, Grab Food) dan delivery order*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer diperoleh langsung dari sumber pertama, data diperoleh dari konsumen yang sudah melakukan pembelian pada Restoran Padang melalui *take away, online, pihak ketiga*

dan *delivery order* selain melalui kuesioner online. Selanjutnya penelitian menggunakan data sekunder yang berasal dari studi kepustakaan, jurnal, artikel dan majalah yang berhubungan dengan penelitian.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei online (*online survey*). Kuesioner diberikan berdasarkan jawaban yang sudah ditentukan peneliti dengan ketentuan responden memilih satu dari beberapa jawaban yang disediakan. Jawaban diukur dengan menggunakan Skala Likert dari 1-7 yaitu; (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) kurang setuju, (4) netral, (5) cenderung setuju, (6) setuju, (7) sangat setuju. Terdapat 3 jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu; (1) variabel independen (X) menggunakan *health risk*, (2) variabel dependen (Y) menggunakan *intention to recommend*, (3) variabel mediasi (Z) menggunakan *trust*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan *Partial Least Square* (PLS) yaitu model persamaan *Structural Equation Model* (SEM). Model pengukuran (*outer model*) dengan menguji validitas dan realibilitas. Pengujian validitas menggunakan *convergent validity* dengan nilai *loading factor* > 0.70. Pengujian realibilitas dapat dilakukan dengan hasil dari nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Suatu instrumen penelitian dikatakan handal jika nilai *cronbach alpha* atau *composite reliability* 0.7. Model struktural dengan menguji hipotesis yaitu melihat hasil dari t-statistik (tabel antar konstruk). Tabel ini terdiri dari nilai asli original *sample estimate value*, *mean of subsamples* dan *standard deviation*. Ketentuan hasil dari pengujian hipotesis jika nilai t-statistic ≥ 1.96 maka pernyataan hipotesis didukung. Jika nilai t-statistik ≤ 1.96 maka pernyataan hipotesis tidak didukung (Sekaran & Bougie, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian di lapangan dengan menyebarkan kuisioner, maka hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis deskriptif variabel *health risk*

No	Indikator	STS	TS	KS	N	CS	S	SS	Total	Mean
1	Saya khawatir terhadap pelaksanaan protokol kesehatan di restoran, jika makan di tempat keramaian	0	2	3	11	21	56	77	170	6.100
2	Saya khawatir dengan Covid-19, jika makan di tempat keramaian	1	1	3	14	18	51	82	170	6.106
3	Saya khawatir terhadap kualitas produk yang tidak memenuhi standar kesehatan	1	6	6	16	30	47	64	170	5.735
4	Pada masa Pandemi Covid 19 ini, saya khawatir mengkonsumsi makanan yang tidak higienis, jika makan di tempat keramaian	1	1	3	12	27	51	75	170	6.035
									Mean	5.897

Tabel 2. Analisis deskriptif variabel *trust*

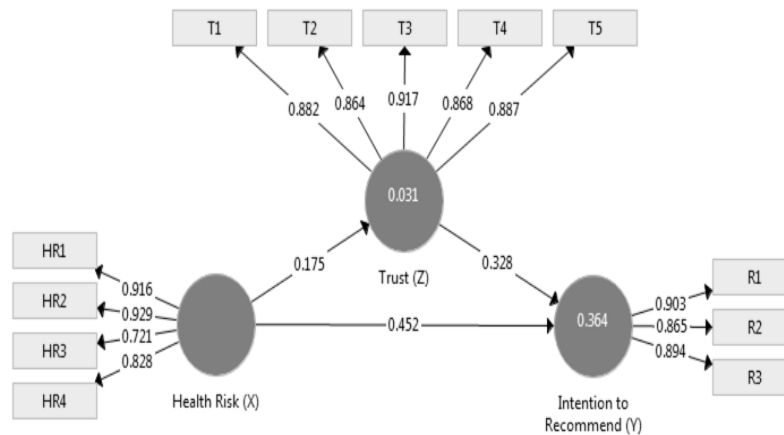
No	Indikator	STS	TS	KS	N	CS	S	SS	Total	Mean
1	Restoran Padang menyediakan makanan yang dapat dipercaya	0	1	0	12	31	70	56	170	5.982
2	Restoran Padang menjamin kualitas makanan yang ditawarkan	0	1	1	17	41	63	47	170	5.794
3	Saya percaya keakuratan informasi yang diberikan Restoran Padang kepada konsumen	0	1	2	14	45	73	35	170	5.718
4	Saya percaya pada keakuratan keterangan informasi yang tertera pada menu	0	0	3	14	39	74	40	170	5.788
5	Saya percaya bahwa tampilan makanan yang ada pada menu dapat diandalkan (Reliabel)	0	1	4	22	36	57	50	170	5.729
									Mean	5.802

Tabel 3. Analisis deskriptif variabel *intention to recommend*

No	Indikator	STS	TS	KS	N	CS	S	SS	Total	Mean
1	Saya akan merekomendasikan agar pembelian makanan dari Restoran Padang dilakukan dengan "take away" (tidak makan ditempat) baik dengan cara pesan antar (<i>delivery order</i>) atau <i>online</i> maupun pemesanan secara langsung.	2	0	2	21	27	53	65	170	5.882
2	Saya akan mengatakan hal yang positif tentang pembelian makanan dari Restoran Padang secara "take away" (tidak makan ditempat)	2	0	2	15	20	67	64	170	5.988
3	Saya akan mendorong teman-teman dan kerabat untuk membeli makanan dari restoran Padang secara "take away" (tidak makan di tempat)	2	1	4	18	26	52	67	170	5.876
Mean										5.915

Model pengukuran (*Outer Model*)

Berdasarkan perhitungan PLS algoritma pada Smart-PLS 3.0, maka hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa penelitian sudah memenuhi *convergent validity* dengan nilai *loading* > 0.70 sehingga indikator dari variabel dinyatakan valid. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap instrumen dari variabel penelitian sudah tepat dan memiliki validitas yang tinggi. Nilai akar kuadrat (AVE) setiap variabel lebih besar jika dibandingkan dengan korelasi antara variabel dengan variabel lainnya, maka setiap variabel pada penelitian dinyatakan valid. Maka seluruh indikator sudah memenuhi *discriminant validity* dan secara rinci dijelaskan pada Gambar 2 dan Tabel 4.



Gambar 2. Analisis Outer Model

Tabel 4. Discriminant validity

Variabel	Health Risk (X)	Intention to Recommend (Y)	Trust (Z)
Health Risk (X)	0.853		
Intention to Recommend (Y)	0.510	0.887	
Trust (Z)	0.175	0.407	0.884

Composite reliability

Realibilitas dapat dilihat melalui nilai *composite reliability* (CR) dari masing-masing indikator. Pada penelitian ini terlihat semua variabel yang digunakan dapat dinyatakan reliabel karena nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* > 0.7. Nilai dari AVE pada penelitian untuk masing-masing variabel > 0.5 yang dijelaskan pada Tabel 5.

Tabel 5. Composite reliability

<i>Variabel</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<i>Health Risk (X)</i>	0.877	0.939	0.913	0.727
<i>Intention to Recommend (Y)</i>	0.866	0.881	0.917	0.787
<i>Trust (Z)</i>	0.930	0.939	0.947	0.781

Berdasarkan hasil perhitungan PLS algoritma, maka nilai *composite reliability* (CR) untuk variabel *health risk* sebesar 0.913, untuk variabel *intention to recommend* sebesar 0.917 dan variabel *trust* sebesar 0.947.

Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian melalui *bootstrapping* dengan program *Smart-PLS 3.0* menunjukkan uji pengaruh langsung antara variabel independen dan variabel dependen sebagaimana yang ditampilkan pada Tabel 6. Variabel *health risk* memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *trust* karena nilai *p-values* sebesar 0.063 > dari 0.05 dan nilai *original sample (path coefficient)* sebesar 0.175 menunjukkan arah hubungannya positif. Ini mengindikasikan bahwa hipotesis 1 (H1) ditolak. Variabel *health risk* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to recommend* karena nilai *p-values* sebesar 0.000 < dari 0.05 dan nilai *original sample (Path Coefficient)* sebesar 0.452 menunjukkan arah hubungannya positif. Ini mengindikasikan bahwa hipotesis 2 (H2) diterima. Variabel *trust* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to recommend* karena nilai *p-values* sebesar 0.000 < dari 0.05. Nilai *original sample (Path Coefficient)* sebesar 0.328 menunjukkan arah hubungannya positif. Ini mengindikasikan bahwa hipotesis 3 (H3) diterima.

Tabel 6. Path coefficient

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
<i>Health Risk (X) -> Trust (Z)</i>	0.175	0.186	0.094	1.863	0.063
<i>Health Risk (X) -> Intention to Recommend (Y)</i>	0.452	0.455	0.083	5.459	0.000
<i>Trust (Z) -> Intention to Recommend (Y)</i>	0.328	0.327	0.074	4.450	0.000

Uji Efek Mediasi

Pengujian pengaruh tidak langsung variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilakukan melalui *bootstrapping* dengan program *Smart-PLS 3.0*. Sehingga pengaruh tidak langsung variabel *health risk* terhadap *intention to recommend* melalui *trust* adalah tidak signifikan karena nilai t-statistik (1.640) < t-tabel (1.96) dan *p-value* (0.102) > 0.05. Selain itu menunjukkan arah hubungan positif sebesar 0.057. Lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Specific indirect effects

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
<i>Health Risk (X) -> Trust (Z) -> Intention to Recommend (Y)</i>	0.057	0.061	0.035	1.640	0.102

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa pengaruh health risk dan trust terhadap intention to recommend pesan antar makanan dari Restoran Padang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara health risk dengan trust Restoran Padang. (2) terdapat pengaruh yang signifikan antara health risk dengan intention to recommend pada Restoran Padang. (3) terdapat pengaruh yang signifikan antara trust dengan intention to recommend pada Restoran Padang. (4) tidak terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara health risk dengan intention to recommend melalui trust pada Restoran Padang.

Penelitian selanjutnya diharapkan agar melakukan penelitian pada responden dengan sampel yang berbeda, menggunakan variabel lain sehingga mempengaruhi intention to recommend seperti menambah variabel *perceived risk*, *satisfaction*, *service quality*, *customer experience* dan *customer retention*. Selain itu, diharapkan pengumpulan data seperti wawancara, observasi dan lainnya digunakan untuk memperkuat data yang diperoleh. Hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman dan pengambil kebijakan bagi Restoran Padang pada masa Pandemi Covid-19 untuk meningkatkan intention to recommend konsumen dengan mempertahankan kualitas penyajian dan makanan yang ditawarkan, Restoran Padang juga harus mengikuti protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Sehingga intention to recommend pada Restoran Padang dilakukan sebagai salah satu upaya mengurangi penularan Virus Covid-19 dengan melakukan pembelian pesan antar seperti: *delivery order* yang disediakan Restoran Padang, pemesanan melalui pihak ketiga (*Go Food* dan *Grab Food*) dan *take away*.

REFERENSI

- Artigas, E.M., Yrigoyen, C.C., Moraga, E.T., & Villalon, C.B. (2017). Determinants of trust towards tourist destinations. *Journal Destination Marketing Management*, 6 (4), 327–334.
- Cahyanto, I., Wiblishauser, M., Pennington-Gray, L., & Schroeder, A. (2016). The dynamics of travel avoidance: The case of Ebola in the U.S. *Tourism Management Perspectives*, 20, 195-203.
- DeFranco, A., & Morosan, C. (2017). Coping with the risk of internet connectivity in hotels: perspectives from American consumers traveling internationally. *Tourism Management*, 61, 380–393.
- Deng, R., & Ritchie, B.W. (2018). International university students travel risk perceptions: an exploratory study. *Current Issues in Tourism*, 21 (4), 455–476.
- Foroudi, P., Tabaghdehi, S.A., & Marvi, R. (2021). The gloom of the COVID-19 shocks in the hospitality industry: A study of consumer risk perception and adaptive belief in the dark cloud of a pandemic. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 1-10.
- Hair, Joseph. F. Jr., et al. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th edition. Pearson Education Limited Harlow. England.
- Jalilvand, M.R., & Samiei, N. (2012). Perceived risks in travelling to the Islamic Republic of Iran. *Journal of Islamic Marketing*, 3 (2), 175-189.
- Jani, D., & Han, H. (2014b). Testing the moderation effect of hotel ambience on the relationships among social comparison, affect, satisfaction, and behavioral intentions. *Journal of Travel and Tourism Marketing*. 31 (6), 731–746.
- Nuraini, R. (2020). Kasus Covid-19 Pertama, Masyarakat Jangan Panik. Retrieved from <https://indonesia.go.id>, diakses pada 8 April 2021.
- Olya, H.G., & Altinay, L. (2016). Asymmetric modeling of intention to purchase tourism weather insurance and loyalty. *Journal of Business Research*, 69 (8), 2791–2800.
- Pappas, Ilias., O., Adamantia, Pateli., Michail, Giannakos & Vassilios, Chrissikopoulos. (2014). Moderating effect of online shopping experience on customer satisfaction and repurchase intentions. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 42 (3), 187-204.
- Sekaran, Uma., & Roger, J., Bougie. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach, Ed 7th*. New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Syarizka, Deandra. (2019). Kontribusi UMKM terhadap PDB 2019 Diproyeksi Tumbuh 5%. Retrieved from <https://ekonomi.bisnis.com>, diakses pada 28 Juni 2020.
- World Health Organization. (2020). Coronavirus. Retrieved from <https://www.who.int>, diakses pada 8 April 2021.