

Intisari

Penelitian ini menguji pengaruh lingkungan sosial, motivasi perlindungan dan kepercayaan terhadap restoran pada perilaku konsumen dalam menerapkan protokol kesehatan COVID-19 di restoran. Variabel bebas pada penelitian ini meliputi lingkungan sosial, kepercayaan terhadap restoran, persepsi keparahan, persepsi kerentanan, efikasi respon, dan efikasi diri. Variabel terikat pada penelitian ini adalah perilaku pelanggan dalam menerapkan protokol kesehatan COVID-19 di restoran. Penelitian ini terdiri dari 208 responden. Responden penelitian ini dipilih menggunakan *purposive sampling* dan kuesioner penelitian ini didistribusikan secara daring. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan sosial, kepercayaan pada restoran, efikasi respon, dan efikasi diri memiliki pengaruh positif signifikan pada perilaku pelanggan dalam menerapkan protokol kesehatan COVID-19 di restoran. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa efikasi diri merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling signifikan pada perilaku penerapan protokol kesehatan. Akan tetapi, tingkat keparahan dan tingkat kerentanan pada penelitian ini tidak memiliki pengaruh signifikan pada perilaku pelanggan dalam protokol kesehatan COVID-19 di restoran.

Kata kunci: lingkungan sosial, kepercayaan pada restoran, tingkat keparahan, tingkat kerentanan, efikasi respon, efikasi diri, perilaku pelanggan dalam menerapkan protokol kesehatan COVID-19.

Abstract

This study examines the effect of social environment, protection motivation and trust towards restaurant on costumer behavior in implementing the COVID-19 health protocol in restaurant. The independent variables are social environment, trusts toward restaurant, perceived severity, perceived vulnerability, response efficacy, and self efficacy. The dependent variable is costumer behavior in implementing the COVID-19 health protocol in restaurant. This study consisted of 208 respondents. The respondents of this study were selected using purposive sampling and the research questionnaires were distributed online. The data analysis method used in this research is multiple linear regression. The results of this study indicate that the social environment, trust towards restaurants, response efficacy, and self-efficacy have a significant positive influence on customer behavior in implementing the COVID-19 health protocol in restaurants. This study also shows that self-efficacy is the variable that has the most significant influence on the behavior of implementing health protocols. However, the severity and level of vulnerability in this study did not have a significant effect on customer behavior in implementing the COVID-19 health protocol in restaurants.

Keywords: social environment, trust towards restaurant, perceived severity, perceived vulnerability, response efficacy, self efficacy, costumer behavior in implementing the COVID-19 health protocol.