

PENGARUH PROMOSI MEDIA SOSIAL, VARIASI PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI

(Studi Pada Warung Korona Denpasar)

Abstrak

Warung Korona merupakan sebuah warung yang berada di tengah perkotaan Kota Denpasar, Bali. berdiri sejak tahun 2020 dengan memanfaatkan kondisi pandemi yang membuat sebagian besar masyarakat Bali mengalami ataupun merasakan kurangnya ruang bagi mereka untuk melakukan berbagai kegiatan sosial, maka dari itu Warung Korona berdiri sebagai salah satu warung yang dapat dinikmati oleh berbagai kalangan masyarakat, menjadi tempat berkumpulnya masyarakat, dimana mereka bisa memiliki ruang lebih untuk melakukan aktivitas produktif seperti bersosial dan bekerja dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Niat berkunjung kembali merujuk pada keinginan untuk mengunjungi kembali suatu tempat yang sama diwaktu yang akan datang sebagai dampak langsung dari perilaku paska berkunjung dalam jangka waktu tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh promosi media sosial, variasi produk, dan kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali.

Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen Warung Korona Denpasar. Sampel yang digunakan sebanyak 170 orang yang ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling* yaitu dengan mempertimbangkan sejumlah kriteria tertentu. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Data yang terkumpul dianalisis dengan metode analisis regresi linier berganda dengan *software* SPSS versi 25 *for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi media sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik promosi media sosial maka niat berkunjung kembali pada Warung Korona Denpasar semakin meningkat. Variasi produk juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik variasi produk maka niat berkunjung kembali pada Warung Korona Denpasar akan semakin meningkat. Kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka niat berkunjung kembali pada Warung Korona Denpasar akan semakin meningkat.

Kata Kunci : Media sosial, variasi produk, kualitas pelayanan, Warung Korona