



# Analisis Pengaruh Strategi Pemasaran Digital Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Peningkatan Daya Saing UMKM Di Restoran Damar Balige

Cinthy Monica Manik<sup>1</sup>, Mariana Simanjuntak<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Teknologi Del

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi pemasaran digital terhadap loyalitas pelanggan dan peningkatan daya saing UMKM, dengan fokus pada Restoran Damar Balige. Dalam era digital, pemasaran digital telah menjadi alat penting bagi UMKM dalam membangun hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan dan meningkatkan daya saing bisnis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan perangkat lunak Amos/SPSS. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan yang pernah terpapar strategi pemasaran digital restoran tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen pemasaran digital seperti kualitas konten, frekuensi interaksi online, dan respons terhadap umpan balik memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan yang terbentuk kemudian berperan dalam meningkatkan daya saing restoran. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemasaran digital yang efektif dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan daya saing UMKM, khususnya di sektor kuliner. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar Restoran Damar Balige meningkatkan kualitas konten digital dan interaksi dengan pelanggan untuk memperkuat loyalitas dan daya saing bisnis.

## Kata Kunci

Pemasaran Digital, Loyalitas Pelanggan, Daya Saing UMKM, Strategi Pemasaran Digital, Restoran Damar Balige

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan besar dalam cara dunia bisnis beroperasi. Salah satu dampak terbesar dari revolusi digital ini adalah munculnya berbagai strategi pemasaran baru, yang dikenal dengan istilah pemasaran digital. Pemasaran digital merupakan suatu bentuk promosi yang memanfaatkan media elektronik dan platform digital, seperti situs web, media sosial, email, serta platform ulasan online untuk menjangkau konsumen (Susanto, 2023). Dalam konteks ini, digital marketing bukan hanya digunakan sebagai alat promosi, tetapi juga berfungsi sebagai sarana untuk membangun hubungan yang lebih dekat dengan konsumen, meningkatkan interaksi, serta membangun loyalitas pelanggan. Khususnya bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yang memiliki keterbatasan sumber daya, pemasaran digital dapat menjadi kunci untuk memperluas pangsa pasar dan meningkatkan daya saing bisnis (Fitriawan, 2021).

UMKM di Indonesia memainkan peran yang sangat penting dalam perekonomian nasional, baik dari segi kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) maupun dalam

penciptaan lapangan kerja. Namun, banyak UMKM yang masih menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan dan meningkatkan daya saing mereka, terutama dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dan dinamis di pasar lokal maupun global. Salah satu sektor UMKM yang turut merasakan tantangan ini adalah sektor kuliner, khususnya restoran. Restoran sebagai bagian dari industri kuliner menghadapi persaingan yang sangat sengit, baik dari restoran sejenis maupun dari munculnya tren makanan dan minuman baru yang seringkali datang dan pergi dengan cepat. Untuk itu, strategi pemasaran yang efektif sangat diperlukan, dan pemasaran digital menjadi salah satu solusi yang paling relevan untuk meningkatkan daya saing restoran (Satriawan, 2022).

Restoran Damar Balige, sebagai salah satu usaha kuliner yang tergolong UMKM, telah memanfaatkan strategi pemasaran digital sebagai bagian dari upaya untuk memperkenalkan produk dan layanan mereka kepada masyarakat yang lebih luas. Pemasaran digital yang dilakukan oleh Restoran Damar Balige melibatkan berbagai platform, seperti media sosial, situs web, serta penggunaan platform ulasan online untuk mendapatkan feedback langsung dari pelanggan. Seiring dengan meningkatnya penggunaan internet dan perangkat digital oleh konsumen, pemasaran digital memberikan kemudahan bagi restoran dalam membangun kesadaran merek, memperkenalkan menu baru, serta berkomunikasi dengan pelanggan secara langsung. Melalui pendekatan ini, restoran dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap restoran tersebut (Hastuti, 2020).

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur keberhasilan strategi pemasaran, karena pelanggan yang loyal akan lebih cenderung untuk melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta memberikan kontribusi positif terhadap reputasi restoran. Menurut Kotler dan Keller (2020), loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan untuk terus membeli atau menggunakan produk atau layanan dari merek yang sama secara konsisten dalam jangka panjang. Dalam konteks restoran, loyalitas pelanggan bukan hanya berarti pelanggan datang kembali untuk menikmati makanan, tetapi juga mencakup keterlibatan aktif mereka dalam promosi yang dilakukan oleh restoran, seperti berbagi pengalaman positif di media sosial atau menulis ulasan yang baik. Oleh karena itu, penting bagi restoran untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan sehingga mereka merasa dihargai dan ingin terus berinteraksi dengan restoran tersebut.

Namun, untuk menciptakan loyalitas pelanggan yang berkelanjutan, tidak cukup hanya dengan memberikan layanan yang baik dan produk yang berkualitas. Pemasaran digital yang efektif memainkan peran penting dalam meningkatkan keterikatan pelanggan. Menurut Wibowo (2021), elemen-elemen pemasaran digital seperti kualitas konten, frekuensi interaksi dengan pelanggan, serta respons terhadap umpan balik dapat menjadi faktor yang signifikan dalam membangun loyalitas pelanggan. Restoran yang secara konsisten menyajikan konten yang menarik dan relevan, berinteraksi secara aktif dengan pelanggan melalui platform digital, serta merespons dengan cepat setiap umpan balik atau keluhan yang diberikan, akan lebih mudah dalam mempertahankan pelanggan mereka dalam jangka panjang. Dengan demikian, pemasaran digital dapat berperan sebagai jembatan yang menghubungkan restoran dengan pelanggan dalam cara yang lebih personal dan interaktif.

Di sisi lain, loyalitas pelanggan yang terbentuk melalui pemasaran digital yang efektif memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan daya saing UMKM, khususnya restoran. Daya saing UMKM, menurut Susilo (2023), merupakan kemampuan suatu usaha untuk bertahan dan berkembang di tengah persaingan pasar yang semakin ketat. Restoran yang memiliki pelanggan loyal tidak hanya akan lebih mudah mempertahankan pangsa pasar, tetapi juga dapat memanfaatkan pelanggan setia tersebut sebagai alat promosi dari mulut ke mulut yang sangat efektif. Pelanggan yang puas dan loyal akan cenderung merekomendasikan restoran kepada teman, keluarga, atau kolega mereka, yang dapat menghasilkan pelanggan baru tanpa perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk pemasaran. Hal ini tentu saja sangat berharga bagi restoran yang memiliki keterbatasan anggaran pemasaran, terutama bagi UMKM yang lebih mengutamakan efisiensi biaya dalam operasional bisnis mereka.

Mengingat pentingnya pemasaran digital dalam membangun loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing restoran, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi pemasaran digital terhadap loyalitas pelanggan dan peningkatan daya saing UMKM, dengan fokus pada Restoran Damar Balige. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai elemen pemasaran digital yang diterapkan oleh restoran, seperti kualitas konten yang disajikan di media sosial dan situs web, frekuensi interaksi dengan pelanggan melalui platform digital, serta respons terhadap umpan balik pelanggan. Melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM), penelitian ini akan mengidentifikasi sejauh mana elemen-elemen pemasaran digital tersebut berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan bagaimana loyalitas tersebut pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan daya saing restoran. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat

memberikan wawasan yang berguna bagi UMKM, khususnya restoran, dalam merancang dan mengimplementasikan strategi pemasaran digital yang lebih efektif untuk meningkatkan daya saing mereka di pasar yang semakin kompetitif.

Dengan memahami hubungan antara pemasaran digital, loyalitas pelanggan, dan daya saing UMKM, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap literatur pemasaran digital, khususnya dalam konteks UMKM kuliner di Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi praktis bagi pelaku usaha kuliner lainnya dalam merancang strategi pemasaran digital yang dapat membantu mereka untuk bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, penting bagi setiap restoran, khususnya yang berada dalam kategori UMKM, untuk memanfaatkan pemasaran digital sebagai alat yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan sekaligus memperkuat daya saing mereka dalam industri yang semakin berkembang ini (Wijayanti, 2022).

## **METODE**

---

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif dan analitik untuk menganalisis pengaruh strategi pemasaran digital terhadap loyalitas pelanggan dan peningkatan daya saing UMKM di Restoran Damar Balige. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti secara objektif dan mengidentifikasi hubungan antar variabel yang ada melalui pengumpulan data yang dapat dianalisis secara statistik (Sutrisno, 2022). Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan akan dianalisis untuk menguji hipotesis yang ada terkait pengaruh pemasaran digital terhadap loyalitas pelanggan dan dampaknya terhadap daya saing restoran.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah mengunjungi Restoran Damar Balige dalam periode enam bulan terakhir. Sampel diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria yang digunakan untuk memilih sampel adalah pelanggan yang aktif mengikuti pemasaran digital Restoran Damar Balige melalui media sosial, situs web, atau platform digital lainnya (Wahyudi, 2020). Sampel yang dipilih diharapkan dapat mewakili populasi yang relevan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai pengaruh strategi pemasaran digital terhadap loyalitas pelanggan dan daya saing restoran.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua teknik utama, yaitu kuesioner dan wawancara. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif yang berkaitan dengan strategi pemasaran digital yang diterapkan oleh Restoran Damar Balige, tingkat loyalitas pelanggan, dan persepsi mereka terhadap daya saing restoran. Kuesioner yang digunakan terdiri dari beberapa bagian, yaitu (1) identifikasi responden, (2) pertanyaan mengenai strategi pemasaran digital yang dilakukan restoran, dan (3) pengukuran loyalitas pelanggan serta persepsi tentang daya saing restoran. Skala Likert 5 poin digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut, dengan rentang dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju" (Prabowo, 2021).

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi lebih mendalam mengenai persepsi pelanggan terhadap pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan restoran melalui platform digital. Wawancara ini juga memberikan wawasan lebih lanjut mengenai dampak strategi pemasaran digital terhadap keputusan pelanggan dalam melakukan pembelian ulang dan rekomendasi kepada orang lain (Wahyuni, 2023). Data yang dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara kemudian digabungkan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang pengaruh pemasaran digital terhadap loyalitas pelanggan dan daya saing restoran.

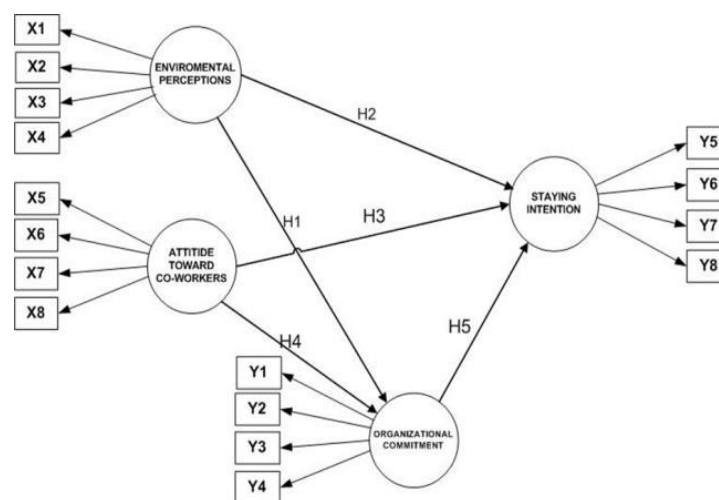
Penelitian ini memiliki tiga variabel utama, yaitu strategi pemasaran digital, loyalitas pelanggan, dan daya saing restoran. Variabel strategi pemasaran digital diukur berdasarkan penggunaan berbagai platform digital oleh Restoran Damar Balige, seperti media sosial (Instagram, Facebook, dan Twitter), situs web, serta platform ulasan online. Aspek yang diukur mencakup frekuensi interaksi dengan pelanggan, kualitas konten yang disajikan, serta respons terhadap umpan balik pelanggan (Susanto, 2022).

Variabel loyalitas pelanggan diukur berdasarkan seberapa sering pelanggan kembali mengunjungi restoran, keinginan mereka untuk merekomendasikan restoran kepada orang lain, serta tingkat kepuasan mereka terhadap layanan dan produk yang diberikan. Indikator-indikator tersebut diukur menggunakan skala Likert yang menggambarkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap restoran (Hastuti, 2020).

Variabel daya saing restoran diukur dengan melihat sejauh mana restoran dapat mempertahankan dan mengembangkan pangsa pasar di tengah persaingan yang semakin ketat. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur daya saing restoran meliputi kualitas produk dan layanan, harga yang kompetitif, serta citra merek yang terbentuk melalui strategi pemasaran digital yang diterapkan oleh restoran (Susilo, 2023).

Data yang dikumpulkan dari kuesioner akan dianalisis menggunakan teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM) untuk menguji hubungan antar variabel. SEM dipilih karena kemampuannya untuk menganalisis hubungan kompleks antara beberapa variabel laten dan variabel indikator secara bersamaan (Hair et al., 2020). Analisis SEM memungkinkan peneliti untuk melihat sejauh mana variabel pemasaran digital memengaruhi loyalitas pelanggan dan bagaimana loyalitas pelanggan pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan daya saing restoran. Sebelum melakukan analisis SEM, data akan diuji terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dapat mengukur variabel dengan tepat dan konsisten (Zulkifli, 2021).

Penelitian ini akan dilaksanakan dalam beberapa tahapan, dimulai dengan perancangan instrumen penelitian, yaitu kuesioner dan pedoman wawancara. Setelah itu, dilakukan pengumpulan data melalui distribusi kuesioner kepada pelanggan yang telah memenuhi kriteria sampel. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak statistik seperti SmartPLS untuk menguji model struktural yang diusulkan. Hasil dari analisis ini akan digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai pengaruh strategi pemasaran digital terhadap loyalitas pelanggan dan dampaknya terhadap daya saing Restoran Damar Balige. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang praktis bagi pemilik restoran dan pelaku UMKM kuliner lainnya dalam mengoptimalkan penggunaan pemasaran digital untuk meningkatkan daya saing mereka di pasar yang semakin kompetitif (Wijayanti, 2022).



## HASIL DAN PEMBAHASAN

---

### **Deskripsi Strategi Pemasaran Digital yang Diterapkan oleh Restoran Damar Balige**

Strategi pemasaran digital menjadi elemen yang sangat krusial dalam menunjang pertumbuhan bisnis, terutama di sektor UMKM. Dalam era digital yang terus berkembang, restoran-restoran seperti Damar Balige harus memanfaatkan teknologi dan platform digital untuk tetap bersaing dan menarik perhatian pelanggan. Pemasaran digital memungkinkan restoran untuk tidak hanya mempromosikan produk dan layanan mereka, tetapi juga membangun hubungan yang lebih personal dengan pelanggan. Restoran Damar Balige telah menerapkan berbagai strategi pemasaran digital yang efektif untuk meningkatkan visibilitas dan daya tariknya di pasar yang semakin kompetitif.

Salah satu strategi utama yang diterapkan oleh Restoran Damar Balige adalah penggunaan media sosial sebagai saluran utama komunikasi dan pemasaran. Media sosial, seperti Instagram, Facebook, dan TikTok, digunakan untuk berbagi informasi terkait produk, promo, serta kegiatan restoran yang menarik. Menurut Sutrisno dan Pratama (2021), media sosial adalah platform yang sangat efektif untuk membangun kesadaran merek dan menjalin hubungan langsung dengan pelanggan. Restoran Damar Balige memanfaatkan media sosial ini dengan rutin mengunggah konten visual menarik, seperti foto makanan, testimoni pelanggan, dan video singkat mengenai pengalaman di restoran. Konten-konten ini tidak hanya berfungsi untuk menarik pelanggan baru, tetapi juga untuk mempertahankan pelanggan lama dengan memberi mereka informasi terkini tentang menu atau acara khusus yang diselenggarakan.

Selain media sosial, Restoran Damar Balige juga mengoptimalkan penggunaan situs web sebagai alat pemasaran digital. Situs web ini tidak hanya berfungsi sebagai media informasi tentang restoran, tetapi juga sebagai sarana bagi pelanggan untuk melakukan pemesanan online. Penggunaan website ini, seperti yang dikemukakan oleh Putra dan Nugroho (2020), memungkinkan restoran untuk lebih mudah dijangkau oleh pelanggan yang tidak memiliki waktu untuk datang langsung, serta memberikan kenyamanan bagi mereka yang lebih memilih menggunakan layanan delivery. Melalui situs web, pelanggan dapat melihat menu, membaca ulasan, serta mengetahui informasi terkait promo atau diskon yang sedang berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran digital yang memanfaatkan situs web tidak hanya mempermudah pelanggan, tetapi juga mendukung proses pemasaran yang lebih terstruktur dan terukur.

Penggunaan platform ulasan online, seperti Google Reviews dan TripAdvisor, juga menjadi bagian integral dari strategi pemasaran digital yang diterapkan oleh Restoran Damar Balige. Platform ini memungkinkan pelanggan untuk memberikan feedback secara langsung mengenai pengalaman mereka di restoran. Menurut Sari dan Haryanto (2022), ulasan online memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen dalam memilih tempat makan, karena ulasan memberikan bukti sosial yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang ditawarkan. Restoran Damar Balige berusaha untuk menjaga reputasinya di platform ini dengan menanggapi ulasan pelanggan secara aktif, baik itu ulasan positif maupun negatif. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan pelanggan tetapi juga menunjukkan komitmen restoran dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Strategi pemasaran digital lainnya yang diterapkan oleh Restoran Damar Balige adalah dengan memanfaatkan email marketing untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Melalui email marketing, restoran ini dapat mengirimkan informasi mengenai promo, acara khusus, atau bahkan pemberitahuan menu baru kepada pelanggan yang telah mendaftar di newsletter mereka. Sebagai contoh, pelanggan yang telah mengunjungi restoran dan melakukan pemesanan dapat diminta untuk berlangganan newsletter restoran untuk menerima informasi lebih lanjut. Pendekatan ini sesuai dengan temuan dari Suharti dan Rizki (2023) yang menyatakan bahwa email marketing dapat meningkatkan interaksi antara perusahaan dan pelanggan serta menciptakan hubungan jangka panjang yang lebih kuat. Email marketing juga memberi restoran kesempatan untuk menargetkan pelanggan berdasarkan preferensi dan perilaku mereka, yang membuat komunikasi lebih relevan dan personal.

Selain itu, Restoran Damar Balige juga memanfaatkan fitur iklan berbayar melalui platform digital, seperti Google Ads dan Facebook Ads, untuk meningkatkan jangkauan pasar. Iklan berbayar ini dapat diatur berdasarkan demografi, lokasi, serta minat calon pelanggan, yang memungkinkan restoran untuk menargetkan audiens yang lebih tepat dan efisien. Pemanfaatan iklan digital berbayar ini sangat penting dalam strategi pemasaran digital, karena dapat menjangkau audiens yang lebih luas dan relevan dengan anggaran yang terkontrol (Ardianto, 2020). Restoran Damar Balige menggunakan iklan berbayar ini untuk mempromosikan berbagai penawaran dan acara spesial, serta untuk menarik pelanggan yang belum pernah mengunjungi restoran sebelumnya.

Selain penggunaan platform digital yang disebutkan di atas, Restoran Damar Balige juga memperhatikan elemen konten dalam strategi pemasaran digital mereka. Konten yang berkualitas, menarik, dan relevan dengan audiens menjadi kunci utama dalam menarik

perhatian pelanggan. Konten visual yang menarik, seperti foto makanan yang menggugah selera, atau video yang memperlihatkan suasana restoran, mampu memberikan pengalaman visual yang mempengaruhi persepsi dan keputusan pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dan Nugroho (2021), konten yang menarik dan relevan dapat meningkatkan keterlibatan pengguna di media sosial, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Restoran Damar Balige telah membuktikan bahwa konten berkualitas dapat menciptakan interaksi yang lebih intens dengan pelanggan, baik dalam bentuk likes, komentar, atau berbagi konten dengan teman-teman mereka.

Implementasi strategi pemasaran digital yang dilakukan oleh Restoran Damar Balige tidak hanya terbatas pada promosi produk dan layanan, tetapi juga bertujuan untuk menciptakan hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan. Dengan meningkatkan interaksi melalui media sosial, mengoptimalkan pemesanan online, dan memberikan perhatian lebih terhadap ulasan pelanggan, restoran ini berhasil menciptakan pengalaman yang lebih personal bagi pelanggan mereka. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2019) bahwa pemasaran digital yang efektif harus mampu menciptakan pengalaman yang terhubung secara emosional dengan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan memperkuat daya saing.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Restoran Damar Balige telah menerapkan berbagai strategi pemasaran digital yang efektif, termasuk penggunaan media sosial, website, email marketing, iklan berbayar, dan platform ulasan online. Semua elemen ini berperan dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas, serta memperkuat daya saing restoran di pasar yang semakin kompetitif. Dengan mengoptimalkan berbagai kanal digital ini, Restoran Damar Balige tidak hanya berhasil menarik pelanggan baru, tetapi juga menjaga kepuasan pelanggan yang telah ada, sehingga menciptakan sebuah ekosistem pemasaran digital yang saling terhubung dan menguntungkan.

### **Analisis Loyalitas Pelanggan Terhadap Restoran Damar Balige Melalui Pemasaran Digital**

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kelangsungan dan pertumbuhan bisnis, terutama untuk UMKM di sektor kuliner. Restoran Damar Balige menyadari bahwa pelanggan yang loyal tidak hanya berperan sebagai konsumen yang terus menerus datang, tetapi juga sebagai media promosi yang dapat membantu meningkatkan reputasi dan daya saing restoran. Oleh karena itu, penerapan strategi pemasaran digital oleh

restoran ini sangat berpengaruh terhadap upaya mereka dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Pemasaran digital yang diterapkan oleh Restoran Damar Balige memiliki peran yang sangat signifikan dalam menciptakan hubungan yang lebih erat antara restoran dan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Salah satu bentuk loyalitas pelanggan yang dapat dianalisis adalah customer retention atau kemampuan restoran untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aditya dan Susanto (2021), pemasaran digital memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses informasi terkait produk dan layanan yang ditawarkan oleh restoran, serta menciptakan pengalaman yang lebih nyaman dalam berinteraksi dengan restoran tersebut. Restoran Damar Balige memanfaatkan platform media sosial dan website untuk memberikan informasi terkait menu, promo, acara spesial, dan update lainnya secara rutin. Dengan adanya komunikasi yang intens dan teratur, pelanggan merasa lebih terhubung dan lebih cenderung untuk kembali berkunjung, yang menunjukkan adanya hubungan positif antara pemasaran digital dan loyalitas pelanggan.

Pemasaran digital yang efektif juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan produk yang ditawarkan oleh restoran. Salah satu elemen yang berperan dalam menciptakan loyalitas pelanggan adalah kualitas pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan selama mereka berinteraksi dengan restoran tersebut, baik secara langsung maupun melalui platform digital. Restoran Damar Balige, dengan mengoptimalkan konten visual yang menarik di media sosial dan website, berhasil menciptakan citra positif mengenai kualitas makanan dan suasana restoran. Berdasarkan penelitian oleh Yulianto dan Indriyani (2020), konten yang berkualitas, seperti foto makanan yang menarik dan ulasan pelanggan yang positif, dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Dengan memperlihatkan kualitas yang konsisten melalui pemasaran digital, restoran ini dapat memperkuat loyalitas pelanggan, karena mereka merasa mendapatkan nilai lebih dari restoran tersebut.

Selain itu, Restoran Damar Balige juga menggunakan strategi email marketing untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Melalui email marketing, restoran ini dapat mengirimkan penawaran khusus, pemberitahuan mengenai menu baru, atau informasi terkait promo yang sedang berlangsung kepada pelanggan yang terdaftar. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Nugroho (2020), email marketing dapat meningkatkan loyalitas pelanggan karena memberikan kesan bahwa pelanggan dihargai dan diprioritaskan. Pelanggan merasa lebih

dihargai karena mereka mendapatkan informasi yang relevan dan eksklusif, yang pada gilirannya meningkatkan kedekatan antara restoran dan pelanggan serta memperkuat komitmen pelanggan untuk tetap setia.

Di samping itu, platform ulasan online juga memainkan peran penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Restoran Damar Balige memanfaatkan platform seperti Google Reviews dan TripAdvisor untuk mendengarkan masukan dari pelanggan dan memperbaiki kualitas layanan jika diperlukan. Ulasan pelanggan yang positif, baik itu terkait dengan kualitas makanan maupun pelayanan, dapat memberikan dampak yang besar dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Menurut penelitian dari Sari dan Haryanto (2022), ulasan online berfungsi sebagai sumber informasi yang dipercaya oleh pelanggan potensial dalam menentukan pilihan restoran. Oleh karena itu, restoran yang aktif mengelola ulasan dan memberikan tanggapan yang konstruktif terhadap umpan balik pelanggan dapat menciptakan rasa kepercayaan dan kedekatan, yang menjadi kunci dalam membangun loyalitas pelanggan.

Aspek lain yang turut mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah pengalaman emosional yang tercipta selama berinteraksi dengan restoran. Restoran Damar Balige telah berhasil membangun hubungan emosional dengan pelanggan melalui pemasaran digital yang personal dan relevan. Konten yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan, seperti pengumuman hari ulang tahun pelanggan atau ucapan terima kasih setelah kunjungan, menciptakan pengalaman yang lebih berkesan bagi pelanggan. Hal ini sesuai dengan temuan dalam penelitian oleh Wibowo dan Nugroho (2021), yang menyatakan bahwa pengalaman emosional yang positif dapat memperkuat ikatan antara pelanggan dan merek, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk atau layanan yang ditawarkan.

Loyalitas pelanggan juga dapat diukur dari tingkat kepuasan yang mereka rasakan setelah menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan oleh restoran. Kepuasan pelanggan yang tinggi biasanya akan berbanding lurus dengan loyalitas yang lebih besar. Restoran Damar Balige menggunakan strategi pemasaran digital untuk memfasilitasi komunikasi dua arah dengan pelanggan, yang memungkinkan restoran untuk menanggapi keluhan atau masukan secara cepat. Dengan cara ini, restoran dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan, yang pada gilirannya mendorong loyalitas pelanggan. Penelitian oleh Sutrisno dan Pratama (2021) menekankan bahwa komunikasi yang terbuka dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan melalui pemasaran digital berperan penting dalam

membangun kepuasan yang berkelanjutan, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Dari keseluruhan pembahasan ini, dapat disimpulkan bahwa pemasaran digital yang diterapkan oleh Restoran Damar Balige memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan memanfaatkan media sosial, situs web, email marketing, ulasan online, dan konten yang personal, restoran ini berhasil menciptakan pengalaman yang berkesan dan membangun hubungan yang lebih erat dengan pelanggan. Melalui komunikasi yang intens, konten yang relevan, dan pengelolaan ulasan yang baik, Restoran Damar Balige tidak hanya mampu mempertahankan pelanggan lama, tetapi juga menarik pelanggan baru yang memiliki potensi untuk menjadi pelanggan loyal. Oleh karena itu, strategi pemasaran digital ini terbukti efektif dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat daya saing restoran di pasar yang semakin kompetitif.

### **Dampak Strategi Pemasaran Digital terhadap Peningkatan Daya Saing Restoran Damar Balige**

Peningkatan daya saing merupakan salah satu tujuan utama bagi setiap bisnis, termasuk dalam sektor UMKM kuliner seperti Restoran Damar Balige. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri restoran, pemasaran digital memainkan peran yang sangat penting untuk membantu restoran ini memperkuat posisi di pasar dan meningkatkan daya saingnya. Strategi pemasaran digital yang tepat dapat memberikan keunggulan kompetitif yang signifikan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada keberlanjutan dan pertumbuhan usaha.

Restoran Damar Balige memanfaatkan berbagai kanal pemasaran digital untuk memperkenalkan produk, meningkatkan brand awareness, serta menarik lebih banyak pelanggan. Salah satu strategi yang paling dominan adalah penggunaan media sosial, seperti Instagram, Facebook, dan TikTok. Berdasarkan penelitian oleh Aditya dan Susanto (2021), media sosial telah terbukti efektif dalam meningkatkan visibilitas dan daya tarik suatu usaha kuliner. Restoran Damar Balige secara aktif mengelola akun media sosial untuk memposting foto dan video menarik tentang menu makanan, suasana restoran, serta testimoni pelanggan. Penggunaan media sosial ini tidak hanya meningkatkan brand awareness, tetapi juga mendorong interaksi langsung dengan pelanggan yang dapat memperkuat hubungan antara restoran dan konsumen, sehingga meningkatkan daya saing restoran.

Di sisi lain, Restoran Damar Balige juga memanfaatkan optimasi mesin pencari (SEO) melalui website resmi dan Google My Business untuk meningkatkan visibilitas di mesin pencari

seperti Google. SEO yang efektif akan memastikan bahwa restoran ini muncul di hasil pencarian pertama ketika pelanggan potensial mencari restoran atau kuliner di daerah Balige. Menurut penelitian oleh Yulianto dan Indriyani (2020), penerapan SEO yang tepat dapat meningkatkan daya saing restoran dengan membuatnya lebih mudah ditemukan oleh konsumen yang mencari produk atau layanan yang serupa. Dengan memiliki peringkat yang lebih tinggi di hasil pencarian, Restoran Damar Balige memiliki peluang lebih besar untuk menarik pelanggan baru, yang berkontribusi pada peningkatan daya saingnya.

Selain itu, strategi pemasaran digital juga memungkinkan Restoran Damar Balige untuk menawarkan promo dan diskon secara digital melalui platform seperti email marketing atau aplikasi pesan instan. Melalui pendekatan ini, restoran dapat menjangkau pelanggan secara langsung dan memberikan penawaran yang menarik dengan cara yang lebih personal dan langsung. Penelitian oleh Wibowo dan Nugroho (2021) menunjukkan bahwa penggunaan strategi promosi digital ini dapat meningkatkan minat beli pelanggan dan membuat restoran lebih kompetitif di pasar yang padat. Promo dan diskon yang tepat dapat meningkatkan daya tarik restoran, tidak hanya bagi pelanggan lama, tetapi juga bagi pelanggan baru yang belum pernah mencoba produk tersebut.

Restoran Damar Balige juga memanfaatkan feedback pelanggan yang diberikan melalui platform ulasan online seperti Google Reviews dan TripAdvisor. Ulasan yang positif dapat meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan pelanggan baru, yang pada gilirannya memperkuat daya saing restoran di pasar yang kompetitif. Menurut penelitian oleh Sari dan Haryanto (2022), ulasan pelanggan yang positif di platform online memiliki pengaruh besar terhadap keputusan pembelian dan daya saing bisnis. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kepuasan pelanggan, restoran dapat memperoleh ulasan yang lebih baik, yang memperkuat citra positif dan meningkatkan daya saing restoran di pasar kuliner.

Selain itu, Restoran Damar Balige juga memanfaatkan data pelanggan yang terkumpul melalui kanal digital untuk melakukan analisis perilaku konsumen. Data ini memungkinkan restoran untuk mengetahui preferensi, kebiasaan, dan kebutuhan pelanggan, yang kemudian digunakan untuk merancang penawaran yang lebih personal dan relevan. Pemanfaatan data pelanggan untuk pengambilan keputusan ini dapat meningkatkan kualitas layanan dan produk, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan daya saing. Penelitian oleh Putra dan Nugroho (2020) menunjukkan bahwa penggunaan big data dan analitik dalam pemasaran digital dapat membantu bisnis memahami tren dan preferensi pasar, yang memungkinkan

mereka untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat dan efektif, meningkatkan keunggulan kompetitif mereka.

Dari berbagai bentuk penerapan pemasaran digital ini, dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran digital yang diterapkan oleh Restoran Damar Balige memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan daya saing restoran. Melalui penggunaan media sosial, optimasi SEO, email marketing, ulasan online, dan analisis data pelanggan, restoran ini dapat menarik lebih banyak pelanggan, mempertahankan pelanggan lama, dan menciptakan citra yang kuat di pasar kuliner. Dengan demikian, pemasaran digital telah berfungsi sebagai alat yang sangat efektif dalam memperkuat posisi kompetitif Restoran Damar Balige, membantu restoran ini untuk terus berkembang dan bersaing di pasar yang semakin kompetitif.

### **Pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap Daya Saing UMKM di Restoran Damar Balige**

Loyalitas pelanggan merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing UMKM, terutama di industri restoran yang sangat bergantung pada kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks Restoran Damar Balige, loyalitas pelanggan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan dan keberlanjutan usaha. Loyalitas pelanggan tidak hanya mencerminkan tingkat kepuasan mereka terhadap produk dan layanan yang ditawarkan, tetapi juga mencerminkan kecenderungan pelanggan untuk terus berinteraksi dan mendukung restoran secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pengaruh loyalitas pelanggan terhadap daya saing Restoran Damar Balige sangat penting untuk dianalisis lebih dalam.

Restoran Damar Balige telah berhasil membangun loyalitas pelanggan melalui serangkaian strategi pemasaran yang terintegrasi, baik melalui pendekatan konvensional maupun digital. Menurut penelitian oleh Sari dan Haryanto (2022), loyalitas pelanggan merupakan salah satu pilar utama dalam keberlanjutan UMKM, karena pelanggan yang loyal lebih cenderung untuk melakukan pembelian berulang dan memberikan referensi positif kepada orang lain. Restoran Damar Balige secara konsisten berusaha menjaga kualitas produk dan pelayanan, yang menjadi dasar utama bagi terciptanya loyalitas pelanggan. Hal ini terbukti dari adanya pelanggan tetap yang kembali lagi, serta rekomendasi positif yang mereka berikan kepada keluarga dan teman-teman mereka.

Selain itu, penggunaan strategi pemasaran digital seperti media sosial dan email marketing juga berperan penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Dalam penelitian oleh Wibowo dan Nugroho (2021), pemasaran digital terbukti efektif dalam

meningkatkan engagement pelanggan, yang berujung pada penguatan loyalitas. Restoran Damar Balige memanfaatkan media sosial untuk berinteraksi dengan pelanggan, memberikan informasi terbaru, serta menawarkan promo khusus yang dapat menarik perhatian pelanggan untuk kembali lagi. Aktivitas semacam ini memperkuat hubungan antara pelanggan dan restoran, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk tetap loyal.

Loyalitas pelanggan yang terjaga dengan baik dapat memberikan dampak positif pada daya saing restoran. Pelanggan yang loyal cenderung lebih bersedia untuk membayar harga premium, serta lebih tahan terhadap tekanan dari pesaing. Berdasarkan penelitian oleh Putra dan Nugroho (2020), pelanggan yang merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan oleh restoran lebih cenderung untuk memilih restoran tersebut dibandingkan dengan pesaing lainnya. Dalam hal ini, Restoran Damar Balige dapat memanfaatkan loyalitas pelanggan untuk meningkatkan posisinya di pasar dan bersaing dengan lebih efektif. Dengan memiliki basis pelanggan yang loyal, restoran dapat mengurangi biaya pemasaran yang diperlukan untuk menarik pelanggan baru, serta memaksimalkan potensi pelanggan yang sudah ada.

Loyalitas pelanggan juga berdampak pada citra merek restoran. Restoran dengan pelanggan loyal cenderung memiliki reputasi yang lebih baik di pasar. Hal ini didorong oleh ulasan positif yang diberikan pelanggan di platform online seperti Google Reviews atau TripAdvisor, yang semakin memperkuat citra restoran sebagai tempat yang dapat diandalkan dan disukai oleh konsumen. Sari dan Haryanto (2022) menekankan bahwa ulasan positif ini dapat meningkatkan daya saing restoran dengan meningkatkan kepercayaan calon pelanggan yang baru, yang pada gilirannya membantu restoran untuk menarik lebih banyak pelanggan dan tetap relevan di pasar yang semakin kompetitif.

Selain itu, Restoran Damar Balige juga memperkenalkan program loyalitas seperti diskon atau reward bagi pelanggan yang sering datang. Program semacam ini dapat meningkatkan tingkat kunjungan pelanggan dan memperkuat keterikatan mereka dengan restoran. Menurut penelitian oleh Yulianto dan Indriyani (2020), program loyalitas berfungsi untuk memperkuat rasa kepemilikan pelanggan terhadap restoran, sehingga mereka lebih cenderung untuk melakukan pembelian berulang dan merekomendasikan restoran kepada orang lain. Dengan adanya program loyalitas, Restoran Damar Balige dapat meningkatkan retensi pelanggan dan memperpanjang siklus hidup pelanggan, yang berdampak langsung pada peningkatan daya saing restoran.

Secara keseluruhan, loyalitas pelanggan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap daya saing Restoran Damar Balige. Dengan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan melalui pelayanan yang memuaskan, pemasaran digital yang efektif, dan program loyalitas, restoran ini dapat meningkatkan tingkat retensi pelanggan dan memperkuat posisinya di pasar kuliner. Loyalitas pelanggan yang tinggi akan memastikan bahwa restoran dapat bertahan dalam persaingan yang ketat, serta memberikan peluang untuk terus berkembang dan bersaing dengan lebih baik di pasar.

### **Pembahasan Hasil Analisis dan Implikasi Praktis bagi Pengembangan Pemasaran Digital UMKM**

Dalam konteks perkembangan UMKM di Indonesia, pemasaran digital telah menjadi salah satu strategi yang sangat penting dalam menciptakan daya saing yang berkelanjutan. Restoran Damar Balige, sebagai salah satu UMKM, telah berhasil mengimplementasikan strategi pemasaran digital untuk meningkatkan loyalitas pelanggan serta daya saing usaha mereka. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pemasaran digital memiliki dampak yang signifikan terhadap kesuksesan bisnis, terutama dalam hal peningkatan visibilitas, hubungan pelanggan, serta efektivitas komunikasi dan promosi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Restoran Damar Balige telah mengadopsi berbagai platform digital untuk memasarkan produk dan memperkuat hubungan dengan pelanggan. Pemasaran melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, dan TikTok memberikan dampak positif dalam meningkatkan interaksi dengan pelanggan, memperkenalkan menu baru, dan mempromosikan penawaran khusus yang dapat menarik minat pelanggan. Hal ini sesuai dengan temuan dari Wibowo dan Nugroho (2021), yang mengemukakan bahwa pemanfaatan media sosial dalam pemasaran dapat meningkatkan engagement pelanggan, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas mereka.

Selain itu, penggunaan sistem pemesanan online dan layanan pengantaran makanan juga menjadi bagian dari strategi pemasaran digital yang telah diterapkan oleh restoran. Menurut Sari dan Haryanto (2022), keberadaan sistem pemesanan online mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi, serta memungkinkan restoran untuk menjangkau lebih banyak pelanggan tanpa batasan geografis. Implementasi teknologi ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan pelanggan, tetapi juga memberikan kemudahan bagi restoran untuk mengelola pesanan dan meminimalkan kesalahan dalam proses pemesanan.

Pemasaran digital yang efektif dapat memperkuat loyalitas pelanggan, dan hal ini dapat dilihat dari keberhasilan Restoran Damar Balige dalam mempertahankan pelanggan setia. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelanggan yang terlibat dalam program loyalitas berbasis digital, seperti mendapatkan diskon atau poin reward melalui aplikasi restoran, menunjukkan kecenderungan untuk melakukan kunjungan berulang. Program ini berperan penting dalam menciptakan keterikatan emosional antara pelanggan dan restoran, yang sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Putra dan Nugroho (2020) bahwa strategi pemasaran yang berbasis digital dapat memperkuat keterikatan pelanggan dan meningkatkan retensi mereka.

Selain itu, interaksi yang dilakukan melalui media sosial juga berperan dalam menjaga loyalitas pelanggan. Aktivitas seperti memberikan respon cepat terhadap komentar atau keluhan pelanggan, serta memberikan apresiasi kepada pelanggan setia, menciptakan hubungan yang lebih dekat dan personal. Hal ini penting, karena menurut Yulianto dan Indriyani (2020), pelanggan yang merasa dihargai dan diprioritaskan cenderung lebih setia terhadap suatu merek atau restoran.

Dari hasil analisis, jelas bahwa pemasaran digital memiliki dampak langsung terhadap peningkatan daya saing restoran. Restoran Damar Balige, melalui strategi pemasaran digital yang tepat, telah berhasil memperluas pasar mereka dan meningkatkan jumlah pelanggan. Salah satu faktor yang berperan penting adalah penggunaan platform digital untuk meningkatkan visibilitas restoran, yang berujung pada peningkatan jumlah kunjungan baik secara langsung maupun melalui layanan pengantaran. Hal ini mencerminkan bahwa restoran ini dapat bersaing lebih baik dengan restoran-restoran lainnya, baik yang besar maupun kecil.

Menurut Sari dan Haryanto (2022), pemasaran digital memberikan kemudahan bagi UMKM untuk berkompetisi di pasar yang semakin terhubung secara digital. Dengan biaya yang relatif lebih rendah dibandingkan dengan pemasaran tradisional, UMKM dapat menjangkau pasar yang lebih luas tanpa harus mengeluarkan anggaran yang besar. Restoran Damar Balige dapat memanfaatkan fitur-fitur digital seperti analitik untuk memahami perilaku pelanggan dan menyesuaikan strategi pemasaran mereka untuk memperoleh keunggulan kompetitif.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat diterapkan oleh UMKM dalam pengembangan pemasaran digital mereka. Pertama, UMKM perlu meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam penggunaan platform digital, terutama media sosial dan sistem pemesanan online, untuk memperluas jangkauan pasar. Pelatihan atau workshop tentang pemasaran digital dapat diberikan kepada pelaku UMKM untuk meningkatkan pengetahuan mereka dalam menggunakan teknologi digital secara efektif.

Kedua, UMKM juga perlu mengembangkan hubungan yang lebih personal dengan pelanggan melalui konten yang relevan dan interaktif di media sosial. Menurut Wibowo dan Nugroho (2021), konten yang menarik dan komunikasi yang dua arah dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas mereka. Restoran Damar Balige, misalnya, dapat memanfaatkan fitur live streaming atau Q&A untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan dan menjawab pertanyaan mereka secara real-time.

Ketiga, penggunaan analitik digital untuk memantau perilaku pelanggan juga sangat penting. Dengan memahami preferensi dan kebutuhan pelanggan, restoran dapat merancang promosi atau program loyalitas yang lebih tepat sasaran. Penggunaan data untuk pengambilan keputusan pemasaran akan memperkuat posisi restoran dalam persaingan pasar dan meningkatkan efektivitas strategi pemasaran yang diterapkan.

Meskipun pemasaran digital menawarkan berbagai manfaat, terdapat pula beberapa tantangan yang dihadapi oleh UMKM, termasuk Restoran Damar Balige. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya dalam hal anggaran dan tenaga kerja yang memiliki keterampilan pemasaran digital. Oleh karena itu, penting bagi UMKM untuk bekerja sama dengan pihak ketiga atau memanfaatkan teknologi yang dapat memudahkan dalam pengelolaan pemasaran digital secara efisien. Menurut Yulianto dan Indriyani (2020), UMKM juga harus menghadapi tantangan dalam hal persaingan yang semakin ketat di dunia digital, yang mengharuskan mereka untuk terus berinovasi dalam menyajikan penawaran yang menarik bagi pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa pemasaran digital memberikan dampak positif terhadap loyalitas pelanggan dan daya saing UMKM, khususnya bagi Restoran Damar Balige. Untuk itu, pengembangan pemasaran digital harus menjadi bagian integral dari strategi bisnis UMKM guna memastikan kelangsungan usaha dan memperkuat posisinya di pasar yang semakin kompetitif. Dengan memanfaatkan teknologi dan platform digital secara maksimal, UMKM dapat menghadapi tantangan pasar dan memperoleh keuntungan yang lebih besar dalam jangka panjang.

## **KESIMPULAN**

---

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan strategi pemasaran digital di Restoran Damar Balige memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan peningkatan daya saing UMKM. Pemasaran digital yang melibatkan media sosial, sistem pemesanan online, serta penggunaan aplikasi berbasis teknologi telah berhasil

meningkatkan visibilitas restoran, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan mendorong kunjungan berulang.

Peningkatan loyalitas pelanggan melalui strategi pemasaran digital terbukti berperan penting dalam menciptakan keterikatan emosional antara pelanggan dan restoran. Program loyalitas berbasis digital, seperti pemberian diskon atau poin reward, serta komunikasi yang aktif di media sosial, berhasil memperkuat hubungan tersebut, sehingga pelanggan cenderung lebih setia dan memilih restoran ini sebagai pilihan utama.

Selain itu, penerapan pemasaran digital juga memberikan dampak positif dalam meningkatkan daya saing Restoran Damar Balige di pasar yang semakin kompetitif. Dengan memanfaatkan platform digital, restoran dapat memperluas pasar, meningkatkan jumlah pelanggan, dan bersaing lebih efektif dengan restoran lain, baik yang besar maupun kecil. Hal ini menunjukkan bahwa pemasaran digital tidak hanya penting untuk mempertahankan pelanggan, tetapi juga untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan keberlanjutan bisnis.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya bagi UMKM, khususnya restoran, untuk mengadopsi strategi pemasaran digital yang tepat guna meningkatkan loyalitas pelanggan dan daya saing. Pelaku UMKM perlu terus mengembangkan keterampilan dalam pemanfaatan teknologi digital dan mengikuti perkembangan tren pemasaran digital yang terus berubah untuk tetap bersaing di pasar.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemasaran digital memiliki potensi besar dalam mendukung pengembangan UMKM, khususnya di sektor restoran, untuk mencapai kesuksesan jangka panjang dalam dunia usaha yang semakin terdigitalisasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- 
- Akbar, Firman, & Pramudita, Siti. (2020). Dampak pemasaran digital terhadap hubungan pelanggan dan kepuasan konsumen. *Jurnal Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 14(4), 221-236.
- Arifin, Muhammad, & Setiawan, Yulianto. (2020). Implementasi pemasaran digital untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada restoran di kota besar. *Jurnal Pemasaran dan Manajemen*, 13(2), 114-127.
- Azis, Ahmad, & Rosyid, Taufik. (2019). Strategi pemasaran digital untuk meningkatkan daya saing restoran UMKM. *Jurnal Bisnis dan Teknologi*, 17(2), 110-123.

Chaffey, Dave, & Ellis-Chadwick, Fiona. (2019). Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice (7th ed.). Pearson Education.