

ABSTRAK

Adanya fenomena pandemi Covid-19 sejak tahun 2020 sampai dengan saat ini membuat perubahan pola aktifitas yang terjadi dimasyarakat selama pandemi terjadi. Berdasarkan data Aino saat ini masyarakat lebih memilih pembayaran secara non-tunai dan belanja kebutuhan sehari-hari secara *online* dengan *platform digital* (Agus, 2020). Hal tersebut mengakibatkan peningkatan permintaan bahan pokok pada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya melalui *platform digital* belanja *online* SayurBox dan TaniHub sebesar 30% sampai 40% selama tahun 2021 (Purnama, 2021). Ditambah dengan data JakPat dan Statista yang menyatakan bahwa 7 dari 10 pengguna internet di Indonesia lebih memilih belanja *online* dibandingkan langsung berbelanja ke toko (JakPat, 2019). Dan untuk area Jakarta presentase sebesar 73,3% memilih berbelanja secara *online* dan 20,6% memilih untuk belanja langsung ke toko, hal tersebut untuk menghindari keramaian dari kondisi Covid-19. (Statista, 2021). Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dan kausal. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*. Total responden yang dibutuhkan oleh penulis dalam penelitian ini berjumlah 300 responden dengan penentuan jumlah responden menggunakan teknik convenience sampling. Dengan 25 pertanyaan yang diajukan. Pembagian kuesioner melalui Google Forms yang kemudian data akan diuji menggunakan metode penelitian *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* LISREL 8.80 Windows 10. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa *Ideal Self-Congruence* dan *Brand Identification* tidak memiliki pengaruh terhadap *Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan). Sedangkan faktor lainnya seperti *Physical Quality*, *Staff Behaviour* dan *Lifestyle-Congruence* memiliki pengaruh terhadap *Customer Satisfaction*. Faktor yang paling memiliki pengaruh positif dan signifikan adalah *Staff Behaviour* dengan T-Value SayurBox sebesar 3.62 dan TaniHub sebesar 4.32.

Kata Kunci: Ekuitas Merrek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Merek, SayurBox, TaniHub.