

Сіті Хасна Хассан, Лоу Ів Чі, Чен Пейвен

Оптимізація досвіду впровадження цифрового меню для підвищення лояльності до ресторану: посередницька роль задоволеності системою

Цифрові системи меню зробили революцію в роботі ресторанів, задовольнивши попит споживачів на зручність і персоналізоване харчування. Однак продуктивність системи замовлення відрізняється в різних ресторанах, тому важливо зрозуміти, як задоволеність цифровою системою меню впливає на ключові чинники харчування. З грудня 2023 року по травень 2025 року серед 448 відвідувачів малайзійських ресторанів було проведено перехресне онлайн-опитування (зручна вибірка) для аналізу нещодавнього відвідування ресторану. Респондентів було обрано з широкого кола груп за рівнем доходу та відвідування закладів харчування в міських, приміських і сільських районах Малайзії, охоплюючи досвід роботи в недорогих закладах повсякденного харчування, ресторанах середнього класу, мережових ресторанах і елітних закладах, таким чином фіксуючи соціально-економічні відмінності. В рамках дослідження було проаналізовано взаємозв'язок між очікуваною продуктивністю, очікуваннями від роботи, візуальною привабливістю та сприйнятим інтересом, а також їх впливом на лояльність до ресторанів, з посередницькою роллю задоволеності цифровими системами меню. Аналіз, проведений з використанням моделювання структурними рівняннями та методу часткових найменших квадратів у програмі SmartPLS версії 4, оцінив зв'язки між змінними. Результати показують, що очікувана продуктивність ($\beta = 0,173$, $p < 0,002$), очікування від роботи ($\beta = 0,208$, $p < 0,001$), візуальна привабливість ($\beta = 0,189$, $p < 0,001$) позитивно передбачають лояльність до ресторану, пояснюючи $R^2 = 57\%$ дисперсії лояльності. Тим не менш, задоволеність цифровою системою меню пом'якшує лише співвідношення між візуальною привабливістю та лояльністю до ресторану (взаємодія $\beta = 0,089$, $p = 0,042$). Отримані дані демонструють, що добре розроблені системи цифрового меню підвищують точність замовлення, навігацію та прийняття рішень, підкреслюючи важливість функціональності та візуального дизайну для підвищення лояльності клієнтів.

Ключові слова: система цифрового меню, очікувана продуктивність, очікування від роботи, візуальна привабливість, сприйнятий інтерес, задоволеність системою, лояльність до ресторану

Класифікація JEL: M31, L83, D12, O33



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.