

ABSTRAK

Hamdan Apnovera (01015190024)

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION PLATFORM GRABFOOD* PADA GENERASI Z DI WILAYAH JABODETABEK

(163 halaman; 9 gambar, 32 tabel, 3 lampiran)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan generasi z terhadap layanan pesan-antar makanan daring dan bagaimana efeknya terhadap keputusan dan perilaku mereka setelah transaksi berlangsung khususnya pada *platform GrabFood*. Hal tersebut akan dipengaruhi oleh *e-service quality*, *food quality*, dan *perceived value*. Generasi z merupakan generasi dengan jumlah populasi paling banyak di Indonesia dengan perilaku mereka yang sangat menggunakan teknologi maka dari itu adalah subjek yang tepat untuk dilakukannya observasi. Dalam penelitian ini sebanyak 218 generasi z ikut berpartisipasi dengan metode *sampling* yaitu *purposive sampling* dengan menggunakan beberapa filter agar sampel yang didapat tepat sasaran, lalu data tersebut diolah menggunakan software SmartPLS 3.3.3. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa memang *e-service quality* dan *food quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, lalu adanya pengaruh tidak langsung dari *e-service quality* dan *food quality* terhadap *customer satisfaction* melalui *perceived value* dan hal ini sedikit banyak akan mempengaruhi keputusan dan perilaku konsumen pada masa mendatang. Saran pada penelitian selanjutnya adalah juga meneliti platform layanan pesan-antar makanan daring lainnya, dan menggunakan variabel tambahan selain *customer satisfaction* yang dapat memprediksi keputusan konsumen pada masa mendatang.

Kata kunci: Generasi Z, *Customer Satisfaction*, *Food Quality*, *E-Service Quality*, *Perceived Value*, *Behavioral Intention*, SEM, PLS, GrabFood

Referensi: 76 (1999 – 2021)