

ABSTRAK

Jason Roon Jaffar (00000020209)

(xii+123 halaman; 10 gambar; 30 tabel; 3 lampiran)

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN GRABFOOD DI INDONESIA

Perkembangan teknologi dan internet di Indonesia berkembang sangat pesat, diikuti oleh perkembangan ekonomi di Indonesia yang mempermudah masyarakat Indonesia dalam berbelanja makanan secara online. Tujuan dari penelitian adalah menganalisis pengaruh harga, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada pelanggan GrabFood di Indonesia. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner elektronik yang menggunakan *Google Form* kepada responden. Jumlah sample yang didapatkan untuk penelitian ini adalah 157 sample. Teknik penelitian menggunakan Non-Probability Sampling dengan jenis convenience sampling. Untuk menganalisis data menggunakan Smart PLS 4.0 dengan analisis PLS-SEM.

Kata Kunci: Harga, kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan, GrabFood