

## ABSTRAK

Vincent Valiant (01011190048)

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI GRABFOOD DI KOTA JAKARTA YANG DIMEDIASI OLEH PERSEPSI NILAI DAN KEPUASAN PELANGGAN**

(XV + 152 halaman: 7 grafik; 25 gambar; 30 tabel)

Pada tahun 2019, GrabFood sempat menduduki peringkat pertama sebagai *online food delivery* (OFD) yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Namun pada tahun 2022, GrabFood mengalami penurunan secara signifikan dari tingkat keunggulan platform, penurunan dari nilai transaksi layanan *delivery online*, dan penurunan dari merek yang diingat konsumen di masyarakat Indonesia. Penurunan ini disebabkan oleh kurangnya kualitas layanan yang ditingkatkan GrabFood sehingga membuat tingkat loyalitas dari masyarakat menurun. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* dan *Food Quality* terhadap *Customer Loyalty* pengguna aplikasi GrabFood di kota Jakarta yang dimediasi oleh *Perceived Value* dan *Customer Satisfaction*. Peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner elektronik sebagai metode pengumpulan data dimana peneliti menggunakan non probabilitas sampling berupa *purposive sampling* sebagai sampel yang digunakan. Data yang dikumpulkan akan diolah menggunakan SPSS 26 dan AMOS 24 dari total 300 responden. Hasil yang didapatkan menunjukkan *E-Service Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Food Quality*. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *E-Service Quality* dan *Food Quality* tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap *Customer Loyalty*, namun *E-Service Quality* dan *Food Quality* memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap *Customer Loyalty* jika dipengaruhi oleh *Perceived Value* dan *Customer Satisfaction*.

**Kata kunci** : *E-Service Quality, Food Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

**Referensi** : 111 (2014-2022)