

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Loyalitas Pelanggan pada layanan pesan-antar makanan GoFood. Objek penelitian adalah layanan pesan-antar makanan GoFood. Variabel independen yang didapatkan dari hasil survei pendahuluan adalah Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai dan Kualitas Produk. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif, uji instrument, dan SEM dengan pengolahan data menggunakan PLS. Populasinya adalah penduduk berwilayah tinggal di Jabodetabek, dengan sampel 115 responden. Hasil pengujian data dengan menggunakan menggunakan software Smart-PLS v3.3.3. Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan Loyalitas Pelanggan Gofood, Persepsi Nilai memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan Loyalitas Pelanggan Gofood, Kualitas Produk memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan Loyalitas Pelanggan Gofood.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

This research aims to test the effect of Customer Loyalty on the GoFood food delivery service. The research object is the GoFood food delivery service. The independent variables obtained from the preliminary survey results are Service Quality, Perceived Value and Product Quality. This research uses descriptive data analysis techniques, instrument testing, and SEM with data processing using PLS. The population is residents living in Jabodetabek, with a sample of 115 respondents. Data testing results using Smart-PLS v3.3.3 software. In general, the results of this research show that Service Quality has a significant influence on increasing Gofood Customer Loyalty, Value Perception has a significant influence on increasing Gofood Customer Loyalty, Product Quality has a significant influence on increasing Gofood Customer Loyalty.

Keywords: Service Quality, Perceived Value .Service Quality Customer Loyalty

