

## Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan mahasiswa pada jasa pesan-antar makanan online = Factors affecting customer satisfaction of undergraduate student in online food delivery service industry

Wischa Tsaniya Ramadianisa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20429401&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Tingginya antusiasme masyarakat terhadap jasa pengiriman makanan memicu pertumbuhan usaha pada bidang tersebut. Untuk dapat bersaing dengan perusahaan kompetitor diperlukan suatu competitive advantage. Salah satu cara untuk mendapatkan dan mempertahankan competitive advantage suatu perusahaan adalah dengan meningkatkan rasa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ditawarkan. Penelitian ini menggunakan metode structural equation modeling (SEM) untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna layanan pesan-antar makanan berbasis online. Penelitian dilakukan terhadap 395 responden yang berdomisili di Jabodetabek dan pernah menggunakan layanan ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas makanan yang diantar, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan terbukti mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan

---

**ABSTRACT**

Increasing enthusiasm for online food delivery services triggers the growth of its business. To be able to keep up with the competitor, it is required to have a competitive advantage. One way to gain and maintain competitive advantage is to improve customer satisfaction. This study uses structural equation modeling (SEM) to determine the factors affecting customer satisfaction in online food delivery service industry. 395 respondents who live in Jabodetabek and have ordered at least once through this service were surveyed. Findings indicates that quality of food delivered, service quality, and company image significantly affect customer satisfaction.