

ABSTRAK

Perkembangan internet di Indonesia dapat dikatakan sangat begitu pesat dari waktu ke waktu. Salah satu manfaat dari kemajuan internet yang dirasakan oleh masyarakat saat ini adalah adanya digitalisasi. Hal ini disebabkan karena adanya penggunaan yang praktis sehingga mempermudah dalam melakukan segala hal. Teknologi yang semakin berkembang dari hari ke hari membuat pola hidup masyarakat pun menjadi dinamis atau berubah-ubah. Salah satunya yakni pola mengkonsumsi makanan. Jika dulu masyarakat melakukan transaksi secara tatap muka termasuk membeli makanan, maka kini semuanya dapat dilakukan dengan berdiam dirumah saja sambil memesan melalui smartphone dan aplikasi. Layanan ShopeeFood menjadi salah satu layanan pesan-antar makanan secara online yang realitanya masih mendapatkan banyak keluhan dari pelanggan di berbagai media. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pada layanan ShopeeFood.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik sampling menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan tipe *sampling incidental/accidental sampling* yang melibatkan 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel *E-Service Quality* dan Kepuasan Pelanggan secara keseluruhan pada kategori baik. Besarnya pengaruh *E-Service Quality* dan Kepuasan Pelanggan sebesar 69,7% dan sisanya 30,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara simultan dimensi-dimensi pada variabel *E-Service Quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan ShopeeFood.

Kata Kunci : ShopeeFood, *E-Service Quality*, Kepuasan Pelanggan