

ABSTRAK

Manfaat perkembangan teknologi yang dirasakan masyarakat adalah pemesanan makanan dan pengantaran makanan (OFD) secara online semakin populer. Gofood merupakan layanan pesan-antar makanan yang disediakan oleh Go-Jek dan telah bekerja sama dengan lebih dari ratusan ribu merchant di seluruh Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan layanan Gofood.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian dari analisis deskriptif mengungkapkan bahwa variabel yang diteliti yaitu kualitas layanan elektronik dan kepuasan pelanggan berada pada kategori baik dengan persentase masing-masing variabel yaitu kualitas layanan elektronik sebesar 74,4% kepuasan pelanggan sebesar 74,8%.

Kemudian untuk hasil pengujian hipotesis baik secara parsial maupun simultan keduanya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara e-service quality terhadap kepuasan pelanggan GoFood di Bandung.

Katakunci: *E-Service Quality, Customer Satisfaction.*