

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi digital menjadi salah satu yang memengaruhi perkenomian Indonesia, hal tersebut dapat dikatakan demikian karena kemajuan teknologi mempermudah segala bentuk aktivitas bisnis mulai dari proses produksi, pemasaran, penjualan hingga proses transaksinya. Seiring dengan perkembangan teknologi tersebut, saat ini masyarakat dapat melakukan transaksi non-tunai.

Cukup menggunakan perangkat mobile yang terkoneksi dengan internet, maka proses transaksi pun dapat dilakukan dengan cepat, efektif dan efisien. Terdapat enam aplikasi *online grocery* pada grafik di atas, salah satunya adalah TaniHub. Walaupun menjadi salah satu aplikasi *online grocery* yang berada pada peringkat teratas, tetapi TaniHub tidak terlepas dari ulasan negatif yang diutarakan oleh penggunanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis gambaran kualitas pelayanan, loyalitas pengguna, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna pada pengguna Jasa TaniHub. Selain itu penulis mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan dalam pengambilan keputusan dan/atau dalam pemecahan masalah, yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan loyalitas pengguna, yang dihadapi oleh penyedia Jasa TaniHub.

Teknik analisis data dalam penelitian ini, menggunakan analisis deskriptif, *Method of Successive Interval* (MSI), uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

**Kata kunci:** *e-grocery*, tanihub, kualitas pelayanan dan loyalitas pengguna.