

ABSTRAK

DETERMINAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA PENGIRIMAN MAKANAN *ONLINE* DI INDONESIA

Oleh

Intan Lidiya Widuri

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas makanan, dan efisiensi waktu pengiriman terhadap loyalitas pelanggan pada layanan pengiriman makanan *online* di Indonesia dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei dengan kuesioner yang disebarakan kepada 220 pengguna layanan pengiriman makanan *online* di Indonesia menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas makanan, dan efisiensi waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh harga, kualitas makanan, dan efisiensi waktu pengiriman terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan pada layanan pengiriman makanan *online* dipengaruhi oleh kemampuan platform dalam memberikan harga yang sesuai, menjaga kualitas makanan, serta meningkatkan efisiensi waktu pengiriman guna menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian pemasaran digital, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan pada layanan berbasis aplikasi pengiriman makanan *online*.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Makanan, Efisiensi Waktu Pengiriman, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

DETERMINANTS OF CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE IN ONLINE FOOD DELIVERY USERS IN INDONESIA

By

Intan Lidiya Widuri

This study aims to analyze the influence of price, food quality, and delivery time efficiency on customer loyalty in online food delivery services in Indonesia, with customer satisfaction as a mediating variable. This study used a quantitative approach through a survey with questionnaires distributed to 220 online food delivery service users in Indonesia using a purposive sampling technique. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS). The results indicate that price, food quality, and delivery time efficiency influence customer satisfaction and loyalty. Furthermore, customer satisfaction mediates the effect of price, food quality, and delivery time efficiency on customer loyalty. The results of this study indicate that customer loyalty in online food delivery services is influenced by the platform's ability to provide appropriate prices, maintain food quality, and improve delivery time efficiency to foster customer satisfaction. This research also contributes to the development of digital marketing studies, particularly regarding the factors influencing customer loyalty in online food delivery app-based services.

Keywords: Price, Food Quality, Delivery Time Efficiency, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.