

ABSTRACT

THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY ON MCDELIVERY MOBILE APPLICATION ON GENERATION Z CONSUMER SATISFACTION

BY

ADEN SUSILAWATI

The quality of electronic services refers to the extent to which a company or online business has facilities related to purchasing, to the process of delivering products that are carried out effectively and efficiently. The electronic service owned by McDonald's restaurants is the McDelivery mobile application. McDelivery mobile application which was developed to assist marketing effectiveness and provide convenience in ordering food remotely to consumers. McDelivery mobile application on Playstore has a rating of 3+. In the review or review column in the playstore, it shows that many of the downloaders of the McDelivery application give bad reviews, namely problems with this application system often occur. This shows that there are obstacles in the use of this application.

The purpose of this study was to determine the effect of the dimensions of the quality of electronic services, namely efficiency, fulfillment, and system availability of McDelivery mobile application on the satisfaction of generation Z consumers. The data collection method in this study used a questionnaire distributed to all McDelivery consumers with the criteria of generation Z as many as 100 people. In the multiple linear regression test, the equation $Y = 8.841 - 0.077 X_1 + 0.360 X_2 + 0.395 X_3$ is obtained. The results of this study state that efficiency has no significant effect on customer satisfaction, fulfillment and system availability have a significant effect on customer satisfaction. McDonald's should always improve the quality of electronic services (e-servqual) in the dimensions of efficiency, fulfillment, and system availability of their McDelivery mobile application system.

Keywords : *Electronic Service Quality, E-servqual, and Consumer Satisfaction.*

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK PADA *MCDELIVERY MOBILE APPLICATION* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GENERASI Z

Oleh
ADEN SUSILAWATI

Kualitas layanan elektronik mengacu pada sejauh mana suatu perusahaan atau bisnis daring memiliki fasilitas yang berkaitan dengan pembelian, hingga proses penyampaian produk yang dilakukan secara efektif dan efisien. Layanan elektronik yang dimiliki oleh restoran McDonald's yaitu *McDelivery mobile application*. *McDelivery mobile application* yang dikembangkan untuk membantu efektifitas pemasaran dan pemberian kemudahan dalam hal pemesanan makanan jarak jauh kepada konsumen. *McDelivery mobile application* pada Playstore memiliki rating 3+. Pada kolom ulasan atau review yang ada di *playstore* menunjukkan banyak dari para pengunduh aplikasi *McDelivery* yang memberikan ulasan buruk yaitu sering terjadimasalah paa sistem aplikasi ini. Hal ini menunjukan bahwa ada kendala dalam penggunaan aplikasi ini.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan elektronik yaitu *efficiency*, *fulfillment*, dan *system availability* *McDelivery mobile application* terhadap kepuasan konsumen generasi Z. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar kepada seluruh konsumen *McDelivery* dengan kriteria generasi Z sebanyak 100 orang. Pada uji regresi linier berganda didapatkan persamaan $Y = 8.841 - 0.077 X_1 + 0.360 X_2 + 0.395 X_3$. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *efficiency* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, *fullfilment* dan *system availability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. McDonald's sebaiknya meningkatkan kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) pada dimensi *efficiency*, *fulfillment*, dan *sistem avaibility* *McDelivery mobile application* yang mereka miliki.

Kata kunci : Kualitas Layanan Elektronik, *E-servqual* dan Kepuasan Konsumen.