

ABSTRAK

Salah satu aspek kehidupan yang terpengaruh oleh perkembangan internet yaitu berbisnis kuliner menggunakan aplikasi *Online Food Delivery* (OFD). Salah satu OFD yang digunakan oleh pelaku usaha kuliner adalah aplikasi GoBiz. Aplikasi GoBiz membantu pelaku usaha untuk mengembangkan usaha sehingga lebih optimal. Akan tetapi ada permasalahan mengenai pelaku usaha di kota Purwokerto yang mengeluhkan atas kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan selama menggunakan layanan aplikasi GoBiz. Loyalitas penggunaan GoBiz oleh pelaku usaha menjadi variabel dependen pada penelitian tersebut, ini yang diduga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penggunaan, pengaruh harga terhadap loyalitas penggunaan, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas penggunaan aplikasi GoBiz, serta pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan secara simultan terhadap loyalitas penggunaan. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif, serta membagikan kuesioner kepada pelaku usaha kuliner yang menggunakan jasa GoBiz di Purwokerto sebanyak 93 responden. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda menggunakan *software SPSS version 25* meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji parial (t), uji simultan (f), uji koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil uji statistik, penelitian tersebut menunjukkan kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas penggunaan secara positif dan signifikan, harga mempengaruhi loyalitas penggunaan secara positif dan signifikan, dan kepuasan tidak mempengaruhi loyalitas penggunaan. Secara simultan, kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan dapat mempengaruhi loyalitas penggunaan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan, loyalitas penggunaan

ABSTRACT

One aspects of life that is affected by the development of the Internet is doing culinary business using the Online Food Delivery (OFD) application. One of the OFD used by culinary businesses is the GoBiz application. The GoBiz application helps business people to develop their business so that it is more optimal. However, there are problems regarding business actors in Purwokerto city who complain about the quality of service, price, and satisfaction while using GoBiz application services. Loyalty in using GoBiz by business actors is the dependent variable in the study, which is thought to be influenced by service quality, price, and satisfaction. Therefore, this study aims to determine the effect of service quality on usage loyalty, the effect of price on usage loyalty, the effect of satisfaction on usage loyalty and the effect of service quality, price, and satisfaction simultan on usage loyalty. The type research used is quantitative research, and distributing questionnaires to culinary business that use GoBiz services in Purwokerto as many 93 respondents.the data analysis method uses multiple linear regression using SPSS version 25 software including validity test, reliability test, normality test, multicollinearty test, heteroscedasticity test, parsial test (t), simultan test (f), coefficient of determination test (R^2). Based on the results of statistical test, the study shows that service quality affects loyalty of use in positive and significant way, price affects loyalty of use in positive and significant way, and satisfaction does not affect loyalty of use. Meanwhile, service quality, price, and satisfaction simultan affect usage loyalty.

Keywords: service quality, price, satisfaction, usage loyalty