

ABSTRAK

Kemunculan *online food delivery* atau OFD merupakan satu dari banyaknya dampak akibat pesatnya perkembangan teknologi dan internet. Kualitas layanan dari suatu layanan menjadi salah satu faktor penting yang membuat pelaku usaha akan terus menggunakannya di masa mendatang atau tidak. Ketepatan janji dan komitmen dari perusahaan juga menjadi faktor kepercayaan pelaku usaha terhadap suatu layanan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan aplikasi GoBiz di Banyumas dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 100 responden yang menjadi pelaku usaha di Banyumas. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS dan smartPLS meliputi analisa *inner model* dan analisa *outer model*. Hasil uji variabel secara langsung menyatakan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya, kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu uji hipotesis secara tidak langsung menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak mampu menjadi mediator antara kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan mampu menjadi mediator antara kepercayaan dengan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: GoBiz, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The emergence of online food delivery or OFD is one of the many impacts resulting from the rapid development of technology and the internet. The service quality of a service is an important factor that determines whether business actors will continue to use it in the future or not. The accuracy of the company's promises and commitments is also a factor in business actors' trust in a service. This research is a quantitative study which aims to determine the influence of service quality and trust on customer loyalty of the GoBiz application in Banyumas with customer satisfaction as mediation. The number of samples used was 100 respondents who were business people in Banyumas. Validity and reliability testing using SPSS and smartPLS includes inner model analysis and outer model analysis. The variable test results directly state that service quality and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty, while trust has a negative and insignificant effect on customer loyalty. Furthermore, service quality and trust have a positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, hypothesis testing indirectly states that customer satisfaction is not able to be a mediator between service quality and customer loyalty, while customer satisfaction is able to be a mediator between trust and customer loyalty.

Keywords: GoBiz's, Service Quality's, Trust's, Customer Satisfaction's, Customer Loyalty's