

EXAMINING STUDENTS' PERCEPTION OF E-SERVICE QUALITY IN GO-FOOD SERVICE

Helmy Ilham Nugraha
Faculty of Economics of Universitas Islam Indonesia
helmyilham11@gmail.com

ABSTRACT

Service quality is one of the biggest factors in determining consumer loyalty. The aim of this study is to analyze how the Go-jek service quality an influence customer satisfaction in shaping customer loyalty to the Go-jek company. This research is quantitative and using the variables examined in this study are website design, reliability, trust, customer satisfaction, to support consumer loyalty. This research was conducted in Yogyakarta, the data was collected using a questionnaire based on a Likert-scale, and the taking method uses 30 respondents for pilot test and purposive sampling with 300 respondents. Data were then analyzed using structural equation model (SEM) analysis with the help of AMOS and SPSS. The results of the study show that the effect of e-service quality on customer loyalty to the Go-jek company were positive and significant.

Keyword: *E-service quality, website design, reliability, customer satisfaction, customer loyalty*

MENELITI PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS *E-SERVICE* DALAM LAYANAN GO-FOOD

Helmy Ilham Nugraha
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
helmyilham11@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas layanan adalah salah satu faktor terbesar dalam menentukan kesetiaan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan perusahaan Go-jek dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam membentuk kesetiaan pelanggan pada perusahaan Go-jek. Penelitian ini adalah kuantitatif dan menggunakan variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah *website design*, kelayakan, kepercayaan, kepuasan konsumen, untuk menunjang loyalitas konsumen, penelitian ini dilaksanakan di Yogyakarta. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner berdasarkan *Likert-scale*. Metode pengambilan menggunakan *purposive sampling* dengan 300 responden. Data kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis *structural equation model* (SEM) dengan bantuan AMOS dan SPSS. Hasil penelitian dari pengaruh kualitas layan terhadap kesetiaan pelanggan pada perusahaan Go-jek adalah positif dan signifikan.

Kata Kunci: *Kualitas layanan, website design, kepuasan pelanggan, kesetiaan pelanggan.*