

ABSTRAK

Terjadinya *covid-19* pada tahun 2020 menyebabkan masyarakat Indonesia mengalami Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Hal tersebut juga berakibat kesulitan masyarakat dalam berbelanja untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, salah satunya dalam membeli makanan. Pada akhirnya, masyarakat harus memiliki cara alternatif agar tetap dapat membeli makanan tanpa harus keluar rumah atau ke tempat makan maupun restoran. Kemudian, pada saat yang tepat marketplace muncul sebagai solusi atas kesulitan masyarakat yang sulit keluar rumah untuk berbelanja atau membeli makanan pada saat pandemi. Lalu, marketplace seperti Gojek dan Grab ramai digunakan oleh masyarakat di Indonesia untuk memesan makanan dan minuman, terutama ShopeeFood sebagai fitur layanan pesan antar makanan dan minuman baru. Dari hal tersebut, penelitian dilakukan untuk mengetahui seberapa kepuasan pengguna dari ShopeeFood khususnya di salah satu Kota terbesar di Indonesia yaitu Surabaya. Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode kuantitatif, yaitu sebuah metode untuk menguji suatu teori dengan meneliti hubungan antar variabel. Pada penelitian ini peneliti menggunakan kerangka Model *Delone & McLean* yang memberikan pedoman terhadap teknologi sehingga dapat digunakan sebagai bahan uji kepuasan pengguna kepada suatu teknologi. Hasil penelitian ini menyimpulkan jika diperlukan tindakan perbaikan dari aspek kualitas layanan dan kualitas sistem dari sisi keandalan dan fleksibilitas sistem. Sehingga nantinya akan berdampak signifikan terhadap kepada kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *E-Commerce, ShopeeFood, DeLone & McLean*

ABSTRACT

The occurrence of covid-19 in 2020 caused the Indonesian people to experience the Implementation of Restricting Community Activities (PPKM). This also results in difficulties for the community in shopping to meet their daily needs, one of which is buying food. In the end, people must have alternative ways to be able to buy food without having to leave their homes or go to places to eat or restaurants. Then, at the right time, the marketplace appears as a solution to the difficulties of the people who find it difficult to leave the house to shop or buy food during a pandemic. Then, marketplaces such as Gojek and Grab are widely used by people in Indonesia to order food and drinks, especially Shopeefood as a new food and beverage delivery service feature. From this, research was conducted to find out how satisfied users are from Shopeefood, especially in one of the largest cities in Indonesia, namely Surabaya. The research method used is the quantitative method, which is a method for testing a theory by examining the relationship between variables. In this study, researchers used the DeLone & McLean Model framework which provides guidelines for technology so that it can be used as a test material for user satisfaction with a technology. The results of this study conclude that corrective action is needed from the aspect of service quality and system quality in terms of system reliability and flexibility. So that later it will have a significant impact on user satisfaction.

Keywords: *E-Commerce, Shopeefood, DeLone & McLean*