

## ABSTRAK

Perusahaan Go-jek terlebih pada layanan Go-food pasti dituntut untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga Go-food dapat terus bersaing dengan competitor maupun pendatang baru dalam industry ini. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Pesan Antar (Kasus Pada Pengguna Aplikasi Gojek Yang Menggunakan Jasa Gofood Di Kota Jakarta)” sebagai judul dari penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengguna GoJek yang memanfaatkan jasa GoFood di Jakarta. Dalam proses penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif dan penelitian deskriptif. Variabel independen atau variabel bebas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy. Kepuasan Pelanggan merupakan Variabel terikat atau dependen yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis linear berganda yang dibantu dengan software SPSS versi 23.0. Dari hasil penelitian, didapat bahwa Keandalan, Bukti Fisik, Kepekaan, Jaminan, dan Empati memiliki pengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel-variabel ini dapat diharapkan dipertahankan oleh GoFood sebagai sebuah jasa pengantaran makanan. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dalam lingkungan GoFood sebagai sebuah jasa pengantaran makanan dapat mendorong kepuasan pelanggan yang lebih baik di kemudian hari.

Kata Kunci: Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy. Kepuasan Pelanggan, Aplikasi Gojek