ABSTRAK

Pengaruh Online food delivery, Kualitas Produk, *Halal Awarness* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

Ahmad nofriyanto

Mahasiswa Magister Manajemen UII Yogyakarta

ahmadnofriyanto@gmail.com

Sumadi, Dr., Drs., M. Si.
Dosen Magister Manajemen UII Yogyakarta
sumadi@uii.ac.id

Perkembangan bisnis berbasis teknologi saat ini semakin berkembang ditandai dengan banyaknya startup yang bermunculan. Fenomena seperti ini secara langsung berdampak pula pada industri makanan karena semakin banyak yang menciptakan layanan pesan antar untuk mempermudah konsumen. Salah satunya gojek, berdasarkan data dari Marketeers.com sampai saat ini mereka sudah memiliki lebih dari 125.000 Restoran dan rumah makan yang telah bergabung dengan mereka. Menariknya konsumen saat ini tidak hanya mempertimbangkan kenyamanan dan kemudahaan bertransaksi, tetapi kehalalaan suatu produk juga menjadi perhatian penting.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel Online food delivery, halal awareness, kualitas produk, terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan objek penelitian adalah kuliner yang ada di Yogyakarta. Desain penelitian yang digunakan adalah menyebarkan kuesioner kepada 173 responden yang ada diyogyakarta dengan metode purposive random sampling.

Variabel penelitian dianalisa dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dan diperoleh hasil sebagai berikut: Online food delivery berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan. Halal Awareness berpengaruh postif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: ***Online Food Delivery, Halal Awareness, Kualitas Produk, Kepuasan, Loyalitas***

ABSTRACT

The Influence Of Online food delivery, Product Quality, Halal Awarness Against Customer Satisfaction and Customer Loyalty

Ahmad nofriyanto

Master of Management UII Yogyakarta

ahmadnofriyanto@gmail.com

Sumadi, Dr., Drs., M. Si.
Master of Management UII Yogyakarta
sumadi@uii.ac.id

The development of technology-based business is currently growing, marked by the many startups that have sprung up. This phenomenon directly impacts the food industry because more and more people are creating facilitate delivery services to consumers. One of them is GOjek, based on data from Marketeers.com they already have more than 125,000 restaurants and bistro that have joined them. Interestingly, consumers today not only consider the convenience and ease of transacting, but the halalness of a product is also an important concern.

This study aims to see the effect of Online food delivery, halal awareness, product quality, on customer satisfaction and customer loyalty. This research was conducted using the object of research is culinary in Yogyakarta. The research design used was distributing questionnaires to 173 respondents in Yogyakarta with a purposive random sampling method.

The research variables were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) and obtained the following results: Online food delivery had a positive and significant effect on Customer Loyalty and Customer Satisfaction. Halal Awareness influences positively on customer satisfaction and customer loyalty. Product Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction and customer loyalty. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Food Delivery, Halal Awareness, Product Quality, Satisfaction, Loyalty