

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER TRUST*, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN (STUDI PADA PENGGUNA GOFOOD DI KOTA PADANG)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi S1 Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas



Diajukan Oleh :

WILDAN RASYAD

1910522014

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS**

2023



No. Alumni Universitas	Wildan Rasyad	No. Alumni Fakultas
a) Tempat/Tgl Lahir : Padang/15 Desember 2000, b) Nama Orang Tua : Risman dan Yunita, c) Fakultas : Ekonomi dan Bisnis d) Departemen : Manajemen e) No Bp : 1910522014, f) Tanggal Lulus : 5 Juni 2023, g) Prediket Lulus: Dengan Pujian, h) IPK : 3.75, i) Lama Studi : Tiga Tahun Sepuluh Bulan, j) Alamat Orang Tua : Komp. Palm Griya Indah 2 Blok A/10, RT 04, RW 05, Kcc. Kuranji, Kcl. Korong Gadang, Kota Padang		

PENGARUH E-SERVICE QUALITY, CUSTOMER TRUST, DAN BRAND IMAGE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN (Studi Pada Pengguna GoFood Di Kota Padang)

Skripsi oleh Wildan Rasyad

Pembimbing : Asmi Abbas, SE, MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh *e-service quality*, *customer trust*, dan *brand image* terhadap *customer satisfaction*. Sampel penelitian ini masyarakat Kota Padang yang telah menggunakan layanan pesan antar makanan GoFood, jumlah sampel sebanyak 161 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability* dengan metode *purposive sampling* dan menggunakan pengukuran skala *likert* 1-5. Pengolahan data penelitian dilakukan dengan menggunakan program *software* SmartPLS 4.0 dan *Microsoft Excel*. Hasil penelitian menunjukkan variabel *e-service quality* memiliki hubungan yang positif dan berpengaruh signifikan terhadap variabel *customer satisfaction*, variabel *customer trust* memiliki hubungan yang positif dan berpengaruh signifikan terhadap variabel *customer satisfaction*, dan variabel *brand image* memiliki hubungan yang positif dan berpengaruh signifikan terhadap variabel *customer satisfaction*.

Kata Kunci : *E-Service Quality, Customer Trust, Brand Image, Customer Satisfaction*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal : 5 Juni 2023

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Asmi Abbas, SE, MM	Dr. Alfitman, SE, M.Sc	Danny Hidayat, SE, MM

Mengetahui,
Ketua Departemen Manajemen

Hendra Lukito, SE, MM, Ph.D
NIP. 19710624200604100



Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama:	Tanda Tangan:
No Alumni Uiversitas	Nama:	Tanda Tangan: