

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PADA TEKNOLOGI, DAN E-PAYMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN GRABFOOD (STUDI KASUS PADA GENERASI Z DI WILAYAH KOTA TANGERANG SELATAN)

Food delivery services yang mengalami peningkatan dan mendorong adanya kenaikan pada ekonomi digital di Indonesia. Adanya kenaikan pengguna internet di Indonesia serta pandemi COVID-19 yang membuat mobilitas pada pergerakan masyarakat di Indonesia semakin sempit karena adanya peraturan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pada kualitas pelayanan, kepercayaan pada teknologi, dan *E-Payment* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan GrabFood. Peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan objek penelitian Generasi Z dengan sampel sebanyak 180 responden dengan menggunakan *non-probability sampling* dan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner pada *Google Form* dan teknik analisis data menggunakan instrumen *software* SmartPLS 3.0. Faktor kualitas pelayanan, kepercayaan pada teknologi, dan *E-payment* terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan. Serta kualitas pelayanan, kepercayaan pada teknologi, dan *E-payment* terbukti mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung.

Kata Kunci : *food delivery services*, kualitas pelayanan, kepercayaan pada teknologi, *e-payment*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.