

Pengaruh Atribut Layanan Aplikasi Pengiriman Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Respons Perilaku Mereka = Influence of Service Attributes of Food Delivery Application on Customers' Satisfaction and Their Behavioral Responses

Ghizka Maydina Nena Chaniago, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920548627&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini menyelidiki dampak atribut layanan dari aplikasi pengiriman makanan (FDA) terhadap kepuasan pelanggan dan respons perilaku mereka selanjutnya. Studi ini berfokus pada delapan atribut utama: pengalaman pengiriman, manfaat khusus, kemudahan penggunaan, ulasan, kebersihan makanan, pengiriman makanan, penghematan waktu, dan keamanan. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana atribut-atribut ini mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dua hasil perilaku: niat untuk menggunakan kembali aplikasi dan advokasi. Survei dilakukan terhadap 300 pengguna FDA di Indonesia, dan data dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Temuan mengungkapkan bahwa semua delapan atribut layanan secara positif mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi baik niat untuk menggunakan kembali aplikasi maupun advokasi. Hasil ini memberikan wawasan berharga bagi penyedia FDA untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong respons perilaku yang menguntungkan. Studi ini membahas implikasi teoretis dan manajerial, menyoroti pentingnya fokus pada atribut layanan utama untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Penelitian ini juga membahas keterbatasan penelitian dan menyarankan arah untuk studi masa depan, menekankan perlunya eksplorasi lebih lanjut tentang faktor demografis dan dampaknya terhadap perilaku pelanggan dalam konteks aplikasi pengiriman makanan. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika antara atribut layanan, kepuasan pelanggan, dan respons perilaku, menawarkan rekomendasi praktis bagi pemangku kepentingan industri untuk mengoptimalkan penawaran layanan mereka dan mendorong loyalitas pelanggan.

.....This thesis investigates the impact of service attributes of food delivery applications (FDAs) on customer satisfaction and their subsequent behavioral responses. The study focuses on eight key attributes: delivery experience, special benefits, ease of use, reviews, food hygiene, food delivery, time-saving, and security. It aims to understand how these attributes influence customer satisfaction and two behavioral outcomes: the intention to reuse the application and advocacy. A survey was conducted with 300 FDA users in Indonesia, and the data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The findings reveal that all eight service attributes positively affect customer satisfaction. Furthermore, customer satisfaction significantly influences both the intention to reuse the application and advocacy. These results provide valuable insights for FDA providers to enhance customer satisfaction and encourage favorable behavioral responses. The study discusses theoretical and managerial implications, highlighting the importance of focusing on key service attributes to improve customer experiences. It also addresses the limitations of the research and suggests directions for future studies, emphasizing the need for further exploration of demographic factors and their impact on customer behavior in the context of food delivery applications. This research contributes to a deeper understanding of the dynamics between service attributes, customer satisfaction, and behavioral responses, offering practical recommendations for industry

stakeholders to optimize their service offerings and foster customer loyalty.