

**ANALISIS *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, *E-SATISFACTION*, DAN  
*E-LOYALTY* PADA LAYANAN GOFOOD DI DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA**

INAS AL MUMTAHANA

NIM. 141180139

E-mail: [inas.almumtahana@gmail.com](mailto:inas.almumtahana@gmail.com)

Pembimbing I: Dr. Widhy Tri Astuti, S.E., M.Si

Pembimbing II: Surpiko Hapsoro Darpito, S.E., M.Si

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *E-Service Quality*, *E-Trust*, *E-Satisfaction*, dan *E-Loyalty* pada layanan GoFood di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei dan alat pengumpulan data berupa kuesioner. Sampel penelitian ini adalah 100 pengguna layanan GoFood di Daerah Istimewa Yogyakarta, menggunakan data primer dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis data meliputi analisis deskriptif dan analisis kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis berbasis PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *E-Satisfaction* pada layanan GoFood di Daerah Istimewa Yogyakarta, (2) *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *E-Satisfaction* pada layanan GoFood di Daerah Istimewa Yogyakarta, (3) *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *E-Loyalty* pada layanan GoFood di Daerah Istimewa Yogyakarta, (4) *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *E-Loyalty* pada layanan GoFood di Daerah Istimewa Yogyakarta, (5) *E-Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *E-Loyalty* pada layanan GoFood di Daerah Istimewa Yogyakarta, (6) *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Satisfaction* pada layanan GoFood di Daerah Istimewa Yogyakarta, (7) *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Satisfaction* pada layanan GoFood di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kata kunci: *E-Service Quality*, *E-Trust*, *E-Satisfaction*, dan *E-Loyalty*.