

ABSTRAK

Shaima Ashifa Fadillah, NIM. 3402220397. “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Pengguna GoFood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis)” di bawah bimbingan Ibu Hj. Renny Sri Purwanti, S.Pd., M.M. sebagai (Pembimbing I) dan Bapak Ruli Mochammad Chaerudin, S.E., M.M. sebagai (Pembimbing II)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan layanan digital dan meningkatnya penggunaan layanan pesan-antar makanan secara daring yang mendorong persaingan antarpelaku usaha dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, hal ini difokuskan pada pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna GoFood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1]. Bagaimana pengaruh *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna GoFood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis?; 2]. Bagaimana pengaruh *Customer Experience* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna GoFood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis?; 3]. Bagaimana pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna GoFood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis? Adapun tujuan untuk mengetahui dan menganalisis 1]. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna GoFood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis; 2]. Pengaruh *Customer Experience* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna GoFood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis; 3]. Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna GoFood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis. Metode penelitian yang digunakan adalah metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi Sederhana dan Berganda, Koefisien Determinasi, Regresi Linier Sederhana dan Berganda, Uji Parsial (uji t) Uji Signifikansi (uji f). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *e-service quality* dan *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pengguna GoFood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis, baik secara parsial maupun simultan. Dari perhitungan analisis koefisien korelasi berganda tingkat hubungannya tinggi. Artinya semakin baik *e-service quality* dan *customer experience*, maka semakin tinggi loyalitas pelanggan pada Pengguna GoFood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, *Customer Experience*, Loyalitas Pelanggan, GoFood, Gen Z.