

**FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
CUSTOMER SATISFACTION PADA PEMBELIAN MAKANAN MELALUI  
GRABFOOD DI SURABAYA**

Emilio Aldiyan Talarima  
Manajemen Jejaring Bisnis

Juliani Dyah Trisnawati  
Fitri Novika Widjaja

**ABSTRAK**

Indonesia menjadi negara dengan pengguna bisnis pesan antar makanan berbasis aplikasi yang besar (Bisnis Indonesia, 2022). Tingginya pengguna layanan pesan antar ini searah dengan persentase pengguna internet yang menggunakan aplikasi pesan-antar makanan pada 2020, yakni sebanyak 74,4 persen pengguna internet di Indonesia menggunakan aplikasi pesan antar (Lidwana, 2021). Aplikasi pesan antar yang menguasai pangsa pasar di Indonesia merupakan Grabfood, yang kemudian diikuti Grabfood dan Shopeefood. Penelitian ini dilakukan karena adanya *research gap* dari penelitian Vasić, *et al.*, (2019) dan Yacoob & Fauzi (2022). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui mengetahui pengaruh *Security, Information Availability, Shipping, Quality, Pricing, dan Time* terhadap *Customer Satisfaction* pada pembelian makanan melalui Grabfood di Surabaya. Metode penelitian yang digunakan merupakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan *software* SmartPLS 3. Berdasarkan hasil pada penelitian ini, ditemukan bahwa *Information Availability, Shipping, dan Time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, kemudian *Pricing* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Variabel *Security* dan *Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *Online Food Delivery, Structural Equation Model, Surabaya.*

**FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION ON  
PURCHASING FOOD THROUGH GRABFOOD IN SURABAYA**

Emilio Aldiyan Talarima  
*Business Network Management*

Juliani Dyah Trisnawati  
Fitri Novika Widjaja

**ABSTRACT**

*Indonesia is a country with large application-based food delivery business users (Bisnis Indonesia, 2022). The high number of users of delivery services is in line with the proportion of internet users using food delivery applications in 2020, namely 74.4 percent of internet users in Indonesia use delivery applications (Lidwana, 2021). The delivery application that dominates the market share in Indonesia is Grabfood, which is then followed by Grabfood and Shopeefood. This research was conducted because of a research gap from research by Vasić, et al., (2019) and Yacoob & Fauzi (2022). This research was conducted with the aim of knowing the effect of Security, Information Availability, Delivery, Quality, Price, and Time on Customer Satisfaction when purchasing food through Grabfood in Surabaya City. The research method used is the Structural Equation Model (SEM) using SmartPLS 3 software. Based on the results of this study, it was found that Information Availability, Shipping, and Time had a positive and significant effect on Customer Satisfaction, then Pricing had a negative and significant effect on Customer Satisfaction. Security and Quality variables have no significant effect on Customer Satisfaction.*

*Keywords : Customer Satisfaction, Online Food Delivery, Structural Equation Model, Surabaya.*