

ABSTRAK

Nama : Carissa

Program Studi : Kewirasuahaan

Judul : Analisis Kualitas E-Service Go-food untuk Keberlanjutan Usaha Makanan dan Minuman: Studi Kasus Mitra Go-Food Jakarta dan BSD Serpong

Perkembangan pemanfaatan teknologi semakin pesat kian harinya, dan berdampak pada sektor kebutuhan manusia dimana yaitu makanan. Pengusaha makanan atau pangan kian hari makin bertambah seiring dengan perkembangan teknologi yang ada. Terutama dengan hadirnya GOJEK yang menyediakan layanan pesan antar makanan yang disebut dengan Go-Food, sangat membantu bagi pengusaha makanan kelas kecil menengah yang tidak memiliki jasa antar makanan serta juga membantu masyarakat yang tidak mau mengantri untuk membeli makanannya. Hal ini menjadi tren baru yang diciptakan oleh GOJEK, dengan adanya tren baru ini menunjukkan perubahan pola perilaku yang ditunjukkan oleh masyarakat. Penelitian ini meneliti mengenai apakah kehadiran SuperApps transportasi online mempengaruhi kualitas E-Service yang disediakan oleh GOJEK sehingga mempengaruhi kepuasan partner Go-Food yang nantinya akan menghasilkan kebutuhan dari konsumen akan SuperApps. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan cara mengumpulkan data melalui wawancara terstruktur kepada partner Go-Food.

Kata Kunci: SuperApps, E-Service Quality, Customer Feedback, Kepuasan Konsumen, Kebutuhan Konsumen, GOJEK, Go-Food.