

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *FOOD DELIVERY*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
(Studi Kasus pada Masyarakat Bengkalis)**

Nama Mahasiswa : Agung Romadhoni
NIM : 5103211563
Dosen Pembimbing : Tri Handayani, SE., M.Si

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan perilaku konsumen dalam pembelian makanan, dari yang awalnya dilakukan secara langsung menjadi secara *online* melalui layanan *food delivery*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian *online* pada masyarakat Bengkalis. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan uji korelasi sederhana dengan bantuan program SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *food delivery*, yang terdiri dari dimensi berwujud, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan, berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 4,32. Keputusan pembelian online juga berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4,28. Hasil uji korelasi menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara kualitas layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian *online* dengan nilai koefisien korelasi 0,696 dan signifikansi 0,000. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diterima konsumen, semakin besar kecenderungan mereka melakukan pembelian secara *online*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *Food Delivery*, Keputusan Pembelian *Online*, Masyarakat Bengkalis.

***THE INFLUENCE OF FOOD DELIVERY SERVICE QUALITY
ON ONLINE PURCHASING DECISIONS
(Case Study In Bengkalis Community)***

Nama Mahasiswa : Agung Romadhoni
NIM : 5103211563
Dosen Pembimbing : Tri Handayani, SE., M.Si

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged changes in consumer behavior, shifting from traditional purchasing to online transactions through food delivery services. This study aims to analyze the effect of food delivery service quality on online purchase decisions among the people of Bengkalis. This research uses a quantitative associative method with a survey approach. Data were collected using questionnaires distributed to 100 respondents selected through purposive sampling. The data were then analyzed using descriptive statistics and a simple correlation test with the help of SPSS version 20. The results showed that the quality of food delivery services, which includes tangible, reliability, responsiveness, empathy, and assurance dimensions, was in the very high category with an average score of 4.32. Online purchase decisions were also in the very high category, with an average score of 4.28. The correlation test results indicate a strong and significant relationship between food delivery service quality and online purchase decisions, with a correlation coefficient of 0.696 and a significance value of 0.000. This means that the better the service quality perceived by consumers, the more likely they are to make online purchases. This research provides insights for food delivery providers to improve service quality and customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Food Delivery, Online Purchasing Decision, Bengkalis Community.*