

ABSTRAK

Peningkatan telepon seluler dan penggunaan internet menciptakan gaya hidup baru yang serba praktis. Berbagai layanan muncul sebagai salah satu pendukung dalam kehidupan sehari-hari. Salah satunya yaitu layanan pesan antar makanan secara online yang selalu berkembang pesat seiring berjalannya waktu. Dengan gaya hidup serta pola konsumsi masyarakat yang tinggi, layanan ini tentunya menjadi minat utama bagi para konsumen. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat keterbatasan dalam penelitian yang menelaah hubungan antara kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan persepsi risiko terhadap kepercayaan konsumen dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel perantara dalam konteks pengguna layanan GrabFood di Kota Semarang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey melalui kuisioner yang disebar secara online. Dari data yang dikumpulkan terdapat 207 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Hasil data tersebut kemudian diolah menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan perangkat lunak AMOS untuk menguji hubungan antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap kepercayaan konsumen. Serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen. Faktor paling kuat yang mampu memengaruhi kepercayaan konsumen dalam konteks layanan GrabFood adalah kualitas pelayanan. Selain itu, variabel kepuasan pelanggan juga menjadi variabel mediasi yang baik.

Kata kunci: Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Risiko, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Konsumen, Layanan GrabFood