

ABSTRAK

Layanan pesan antar makanan kini semakin tumbuh dengan pesat yang disebabkan karena pertumbuhan teknologi, hal ini ditunjukkan dari semakin banyaknya pengguna layanan pesan antar makanan di seluruh dunia termasuk di Indonesia. Namun, hal ini berbanding terbalik dengan layanan pesan antar dari perusahaan GoJek atau yang biasa kita sebut GoFood yang mengalami penurunan loyalitas pelanggan selama tiga tahun terakhir.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *brand experience* dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan peran kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada objek pelanggan GoFood di Kota Semarang. Jumlah sampel yang digunakan adalah 128 responden dengan kriteria responden berdomisili atau sedang tinggal di Kota Semarang dan pernah menggunakan layanan pesan antar makanan GoFood dalam 3 tahun terakhir (2019-2021). Penelitian ini menggunakan metode analisis Structural Equation Model (SEM) dengan AMOS sebagai alat pengolahan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *brand experience*, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *Brand Experience*, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan