

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEBAB TURKI BABA RAFI OUTLET GKB JAWA GRESIK**

Nama : Muhammad Maulana Al Azmi  
NIM : 1011810065  
Pembimbing : Marisya Mahdia Khoirina, S.M., M.M.

## **ABSTRAK**

Kuliner adalah mengolah produk menjadi berbagai bentuk masakan berupa hidangan lauk pauk, makanan, dan minuman sehingga menjadi makanan atau minuman yang dapat dinikmati sebagai bahan makanan untuk perkembangan tubuh manusia (Sinurat, dkk., 2021). Kualitas layanan (*Service Quality*) adalah ukuran seberapa baik harapan pelanggan terpenuhi, melakukan kualitas layanan berarti secara konsisten berkompromi dengan harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan e-commerce pada salah satu outlet kebab turki baba rafi yakni outlet GKB jawa yang terletak di daerah Gresik dan kepuasan konsumen terhadap pembelian di e-commerce (*gofood*, *grabfood*, *shopee food*). Jenis penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif.

**Kata Kunci:** Kuliner, *Service Quality*, Pelayanan *e-commerce*

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF E-COMMERCE SERVICE  
QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT TURKISH  
KEBAB BABA RAFI OUTLET GKB JAVA GRESIK***

*Name* : Muhammad Maulana Al Azmi  
*Student Identity Number* : 1011810065  
*Supervisor* : Marisya Mahdia Khoirina, S.M., M.M.

***ABSTRACT***

*Culinary is processing products into various forms of cuisine in the form of side dishes, food, and drinks so that they become food or drinks that can be enjoyed as food ingredients for the development of the human body (Sinurat, et al., 2021). Service quality is a measure of how well customer expectations are met, performing service quality means consistently compromising with customer expectations. This study aims to analyze the quality of e-commerce services at one of the Turki Baba Rafi kebab outlets, namely the GKB Jawa outlet located in the Gresik area and consumer satisfaction with purchases in e-commerce (gofood, grabfood, shopee food). The type of research used is quantitative descriptive analysis.*

***Keywords :*** Culinary, Service Quality, e-commerce service

