

ABSTRAK

Grab Food dalam menghadapi persaingan ketat harus beupaya mempertahankan posisinya tidak tergeser oleh *Go-Food*. Tujuan penelitian ini ialah pengujian Pengaruh *E-Service Quality*, *Customer Experience* dan *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Pengguna Grab Food pada Mahasiswa Unpri di Kota Medan. Metode penelitian ini dengan deskriptif. Pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi yaitu Mahasiswa Unpri di Kota Medan tidak diketahui jumlahnya. Sampel berjumlah 73 Mahasiswa Unpri di Kota Medan. Modelnya dengan regresi linear berganda. Hasilnya adalah *E-Service Quality* berdampak pada Kepuasan Pengguna Grab Food pada Mahasiswa Unpri di Kota Medan. *Customer Experience* berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Grab Food pada Mahasiswa Unpri di Kota Medan. *Experiential Marketing* berdampak pada Kepuasan Pengguna Grab Food pada Mahasiswa Unpri di Kota Medan. *E-Service Quality*, *Customer Experience* dan *Experiential Marketing* berdampak pada Kepuasan Pengguna Grab Food pada Mahasiswa Unpri di Kota Medan.

Kata Kunci : *E-Service Quality, Customer Experience dan Experiential Marketing, Kepuasan*