

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GRABFOOD* DI KOTA BLITAR

Dellinda Arta Mevia
NIM. 21106620029

e-mail: dellindaarta1904@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Balitar Blitar

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat telah mendorong perubahan pola konsumsi masyarakat, termasuk dalam layanan pesan antar makanan berbasis aplikasi seperti *GrabFood* di Kota Blitar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan *GrabFood* di Kota Blitar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan variabel kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel independen, serta kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *GrabFood* di Kota Blitar.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan kriteria responden pernah melakukan pemesanan minimal satu kali, dengan sampel berjumlah 100 responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan program SPSS versi 20, dengan teknik analisis yang mencakup uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), serta analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *GrabFood*, baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, *GrabFood*.