

ABSTRAK

Siska suci andini, 2025: Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen Gofood Di Kota Tanjungpinang

Dosen Pembimbing: Winata Wira, SE.,M.E dan Kiki Wulandari, SE.,M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Konsumen layanan GoFood di Kota Tanjungpinang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna GoFood di Kota Tanjungpinang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh melalui teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara online. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, dan uji hipotesis menggunakan bantuan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel Kualitas Layanan dan Kemudahan Transaksi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, sedangkan variabel Harga tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik serta proses transaksi yang mudah menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan GoFood di Tanjungpinang.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Kemudahan Transaksi dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Siska suci andini, 2025: *The Influence of Service Quality, Price, and Transaction Convenience on Customer Satisfaction of GoFood in Tanjungpinang City.*

Dosen Pembimbing: Winata Wira, SE.,M.E dan Kiki Wulandari, SE.,M.Si

This study aims to determine and analyze the influence of Service Quality, Price, and Ease of Transaction on Consumer Satisfaction of GoFood services in Tanjungpinang City. This type of research is quantitative research. The population in this study were GoFood users in Tanjungpinang City, with a sample of 100 respondents obtained through purposive sampling technique. The data collection technique used a questionnaire distributed online. Data analysis was carried out by validity and reliability tests, multiple linear regression, and hypothesis testing using the SPSS version 26 program. The results showed that partially, the variables of Service Quality and Ease of Transaction had a significant effect on Consumer Satisfaction, while the Price variable had no significant effect. Simultaneously, the three variables had a significant effect on Consumer Satisfaction. These findings indicate that good service and easy transaction processes are the main factors in creating GoFood customer satisfaction in Tanjungpinang.

Keywords: *Service Quality, Price, Transaction Convenience, Customer Satisfaction*