

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan menjadi faktor dalam sebuah kesuksesan, hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas pelayanan, harga ataupun persepsi nilai. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan persepsi nilai terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pesan antar makanan Go-Food di Kabupaten Batang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas, populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Batang yang sudah pernah menggunakan layanan jasa pesan antar makanan di Go-Food yang berjumlah 97 responden yang terpilih secara purposive sampling. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pesan antar makanan Go-Food di Kabupaten Batang, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pesan antar makanan Go-Food di Kabupaten Batang dan persepsi nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pesan antar makanan Go-Food di Kabupaten Batang.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, persepsi nilai dan kepuasan pelanggan.