

ABSTRAK

Penelitian yang telah dilakukan ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan guna menganalisis dan mengetahui apakah ada pengaruh dari promosi penjualan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dengan metode *non-probability sampling* serta teknik pengumpulan sampel merupakan *purposive sampling* dan populasi yang di gunakan yaitu mahasiswa FEB UPN Veteran Jakarta yang menggunakan fitur GrabFood pada aplikasi Grab. Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner online dengan *google form* kepada para mahasiswa FEB UPN Veteran Jakarta yang menggunakan fitur GrabFood. Selanjutnya dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan analisis inferensial melalui PLS dengan software SmartPLS 3, setelah perhitungan data didapatkan hasil yaitu, bahwa (1) promosi penjualan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research that has been done is a study using quantitative descriptive research methods that aim to analyze and find out whether there is an influence of sales promotion and quality of service on customer satisfaction. In this study, we used a sample of 100 respondents with *non-probability sampling* methods and teknik sample collection is *purposive sampling* and the population used is FEB UPN Veteran Jakarta students who use grabfood feature on the Grab application. In the data collection of this study using the dissemination of online questionnaires with *google form* to feb upn veteran jakarta students who use grabfood feature. Furthermore, in analyzing this research data using inferential analysis through PLS with SmartPLS 3 software, after calculating the data obtained the results, namely, that (1) sales promotion is a positive and significant influence on customer satisfaction (2) the quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Sales Promotion, Quality of Service and Customer Satisfaction