

***The Effect Of Sales Promotion, Price, And Service Quality On Customer Satisfaction Of Gofood Users in East Jakarta***

***By Adinda Permatasiwi***

***Abstract***

*This type of research is quantitative research which has the aim of partially determining the effect of sales promotion, price, and service quality on customer satisfaction of Gofood users in East Jakarta. The population in this study are active users of the Gofood application who are more than 17 years old and live in the city of East Jakarta, and the sample set in this study was 100 respondents. In sampling using purposive sampling technique. Data collection was carried out in this study by distributing questionnaires online through social media with the help of google form. In this study using the SEM method with the help of software SmartPLS 4.0. The results obtained from this study are 1) Sales promotion has a significant influence on customer satisfaction, 2) Price has not a significant influence on customer satisfaction, 3) Service quality has a significant influence on customer satisfaction.*

***Keywords:*** *Sales Promotion, Price, Service Quality, Customer Satisfaction, Gofood.*

# **PENGARUH SALES PROMOTION, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA GOFOOD DI KOTA JAKARTA TIMUR**

**Oleh Adinda Permatasiwi**

## **Abstrak**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh *sales promotion*, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gofood di kota Jakarta Timur secara parsial. Populasi dalam penelitian ini merupakan pengguna aktif aplikasi Gofood yang berumur lebih dari 17 tahun dan berdomisili di kota Jakarta Timur, serta sampel yang ditetapkan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui media sosial dengan bantuan google form. Dalam penelitian ini menggunakan metode SEM dengan bantuan software SmartPLS 4.0. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu 1) *Sales promotion* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2) Harga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 3) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Sales Promotion*, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Gofood.