

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *GOFOOD* PADA MASA
PANDEMI COVID-19**

Oleh

Kadek Lia Aprilliani, NIM 1817041100

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan dan nilai pelanggan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan *GoFood* pada masa pandemi COVID-19 di Kota Singaraja. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden, teknik sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *GoFood* pada masa pandemi COVID-19. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *GoFood* pada masa pandemi COVID-19. (3) Nilai Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *GoFood* pada masa pandemi COVID-19.

Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, nilai pelanggan.

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER VALUE ON
GOFOOD CUSTOMER SATISFACTION DURING THE COVID-19
PANDEMIC***

By

Kadek Lia Aprilliani, NIM 1817041100

Manajemen Major

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and customer value both simultaneously and partially on GoFood customer satisfaction during the COVID-19 pandemic in Singaraja City. The research design used is causal quantitative research. The data collection method used is a questionnaire. The number of samples used is 100 respondents, the sample technique used is purposive sampling technique. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) Service quality and customer value have a significant effect on GoFood customer satisfaction during the COVID-19 pandemic. (2) Service quality has a positive and significant effect on GoFood customer satisfaction during the COVID-19 pandemic. (3) Customer Value has a positive and significant effect on GoFood customer satisfaction during the COVID-19 pandemic.

Key: customer satisfaction, service quality, customer value.