

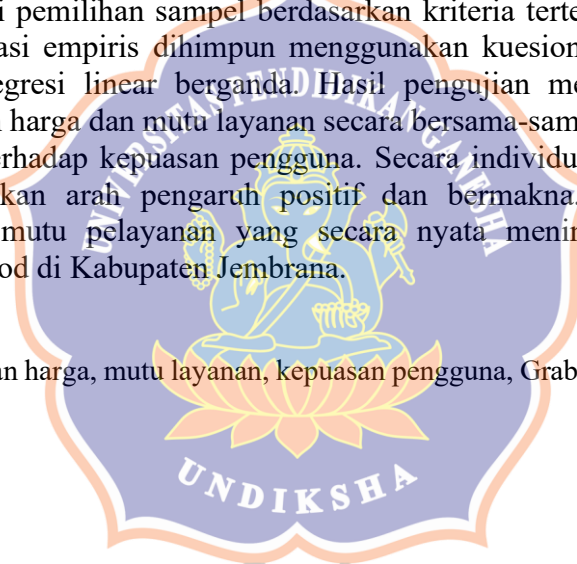
# **PENGARUH DISKON DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN GRABFOOD DI KABUPATEN JEMBRANA**

**Oleh**  
**Ni Putu Ayu Ika Maheswari**  
**Jurusan Manajemen**

## **ABSTRAK**

Kajian ini diarahkan untuk menganalisis keterkaitan program diskon dan mutu pelayanan dengan kepuasan pengguna GrabFood di Kabupaten Jembrana, baik ketika kedua faktor diuji secara bersamaan maupun secara terpisah. Pendekatan kuantitatif diterapkan dengan pengguna GrabFood di Kabupaten Jembrana sebagai subjek kajian, sedangkan potongan harga, mutu layanan, dan kepuasan pengguna ditempatkan sebagai objek yang dianalisis. Sebanyak 140 orang dilibatkan sebagai responden melalui pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu atau purposive sampling. Informasi empiris dihimpun menggunakan kuesioner dan selanjutnya diolah melalui regresi linear berganda. Hasil pengujian membuktikan bahwa program potongan harga dan mutu layanan secara bersama-sama memiliki dampak yang bermakna terhadap kepuasan pengguna. Secara individual, program diskon terbukti memberikan arah pengaruh positif dan bermakna. Hal serupa juga ditemukan pada mutu pelayanan yang secara nyata meningkatkan kepuasan pengguna GrabFood di Kabupaten Jembrana.

Kata kunci: potongan harga, mutu layanan, kepuasan pengguna, GrabFood



***THE INFLUENCE OF DISCOUNTS AND SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFACTION OF GRABFOOD SERVICE USERS IN  
JEMBRANA REGENCY***

***Prepared By  
Ni Putu Ayu Ika Maheswari  
Department of Management***

***ABSTRACT***

*This study aims to examine the influence of discounts and service quality on the customer satisfaction of GrabFood service users in Jembrana Regency, both simultaneously and partially. A quantitative research approach was employed, with GrabFood users in Jembrana Regency serving as the research subjects. The research objects consisted of discounts, service quality, and customer satisfaction. A total of 140 respondents were selected using a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis. The results indicate that discounts and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. Partially, discounts have a positive and significant effect on customer satisfaction. Likewise, service quality also has a positive and significant effect on the customer satisfaction of GrabFood service users in Jembrana Regency.*

*Keywords: discounts, service quality, customer satisfaction, GrabFood.*

