

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, potongan harga, dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood di Surabaya. Dalam era digital, layanan pesan-antar makanan berbasis aplikasi semakin berkembang, dan ShopeeFood bersaing dengan berbagai platform serupa. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan daya saing. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner melalui google form yang disebarakan kepada 75 responden pengguna aktif ShopeeFood di Surabaya. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan, potongan harga dan kemudahan penggunaan aplikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna ShopeeFood lebih mempertimbangkan potongan harga dan kemudahan akses dalam memilih layanan pesan-antar makanan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Potongan Harga, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kepuasan Pelanggan, ShopeeFood

## ABSTRACT

*This research aims to analyze the effect of service quality, discount, and ease of application usage on customers' satisfaction with Shopee Food in Surabaya. In the era of digitalization, a service of food ordering based on application is more developed. Furthermore, Shopee Food also competes with similar other platforms. Therefore, it is essential to understand the factors which affect customer satisfaction to have improved competitiveness. The research employs a quantitative with survey approach. Furthermore, the data were primary. The instrument in the data collection technique was a questionnaire. The questionnaires were distributed through Google Forms to 75 respondents. Moreover, the respondents are ShopeeFood regular consumers in Surabaya. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 26. The result concludes that service quality has an insignificant effect on the customers' satisfaction. However, both discount and ease of application usage have a significant impact on the customers satisfaction. It means that ShopeeFood customers are more likely to consider a discount and ease of application usage in choosing a service of food ordering.*

*Keywords: service quality, discount, ease of application usage, customers' satisfaction, and Shopee Food*