

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, POTONGAN HARGA, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEFOOD DI SURABAYA

Shofia Ramadhan

Shofia.ramadhan.61102@gmail.com

Marsudi Lestariningsih

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

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

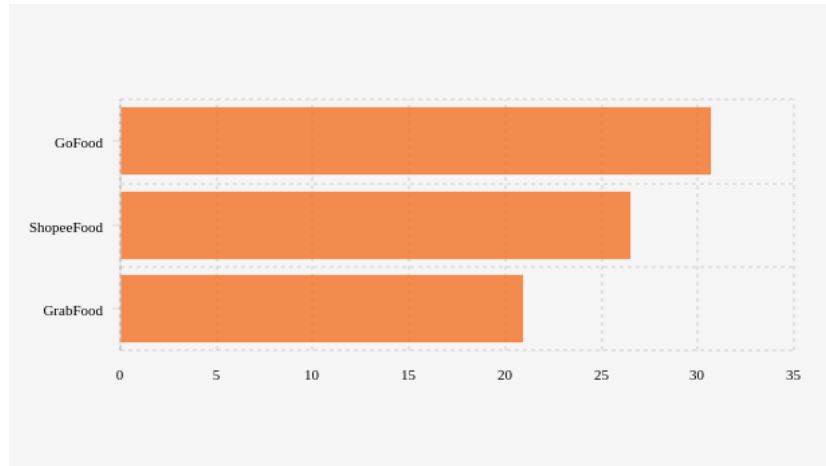
ABSTRAK

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

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pertumbuhan layanan pesan-antar makanan berbasis aplikasi di Indonesia, salah satunya ShopeeFood. Di tengah persaingan ketat dengan platform seperti GoFood dan GrabFood, ShopeeFood berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan, potongan harga, dan kemudahan penggunaan aplikasi. Namun, kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, melainkan kombinasi dari berbagai aspek layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, potongan harga, dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood di Surabaya, sehingga dapat memberikan gambaran faktor apa saja yang paling menentukan loyalitas pengguna dalam layanan ini.



Gambar 1
Nilai Transaksi Layanan Pesan Antar Makanan di Indonesia tahun 2022
 Sumber: databoks.katadata.co.id

Berdasarkan Gambar 1 diketahui GoFood tercatat sebagai platform layanan pesan antar makanan daring dengan total nilai transaksi tertinggi di Indonesia, walaupun ShopeeFood baru mulai beroperasi sejak tahun 2021 namun nilai transaksinya sudah melampaui GrabFood. Menurut Kotler dan Keller (2014:152) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah harapan konsumen terpenuhi atau terlampaui oleh layanan yang diberikan.

Kasmir (2015:189) menyatakan bahwa sebuah langkah yang diambil oleh pelaku usaha atau perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Moha dan Loindong (2016), serta Herawati *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, namun berbeda dengan hasil penelitian Dewi (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kemudian faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah potongan harga. Menurut Nurhayati (2017:47) potongan harga adalah penyesuaian harga dasar sebagai bentuk apresiasi terhadap pelanggan yang menunjukkan tindakan tertentu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sirait *et al.*, (2022) dan Dede *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa potongan harga berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Fachri (2022) yang menyatakan potongan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Maskuri *et al.* (2019:119) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi adalah tingkat kepercayaan seseorang ketika menggunakan teknologi yang tidak memerlukan banyak usaha karena kemudahannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2021) dan Hasanah *et al.*, (2018) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Deliyana (2022) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi tidak berdampak besar dalam mencapai kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diurai, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: (1) Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood?, (2) Apakah potongan harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood?, (3) Apakah kemudahan penggunaan aplikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood?. Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood., (2) Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh potongan harga terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood., (3) Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood.

TINJAUAN TEORITIS

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan perasaan yang muncul ketika harapan terpenuhi atau terlampaui. Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan merupakan sejauh mana tingkat perasaan pelanggan atas produk atau layanan yang diterima, yang menunjukkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Menurut Lubis dan Andayani (2017:237) kepuasan merupakan perasaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, yang dibandingkan dengan harapan atau keinginan mereka. Semakin produk atau layanan yang diterima sesuai dan melebihi harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Kotler (2018:182) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan antara pihak yang pada prinsipnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Kualitas pelayanan menurut Eriyanti (2021:79) merupakan seluruh aspek dan karakteristik suatu produk atau layanan yang mencerminkan kemampuannya dalam memenuhi keperluan pelanggan.

Potongan Harga

Potongan harga merupakan bentuk promosi yang diberikan oleh perusahaan untuk menarik perhatian konsumennya. Menurut Tjiptono (2014:82) menjelaskan bahwa potongan harga adalah kebijakan harga yang mengurangi harga jual produk untuk menarik konsumen. Kotler (2018) potongan harga adalah pengurangan harga yang ditawarkan penjual kepada pembeli atas produk tertentu yang lebih murah dibandingkan dengan harga normal.

Kemudahan Penggunaan Aplikasi

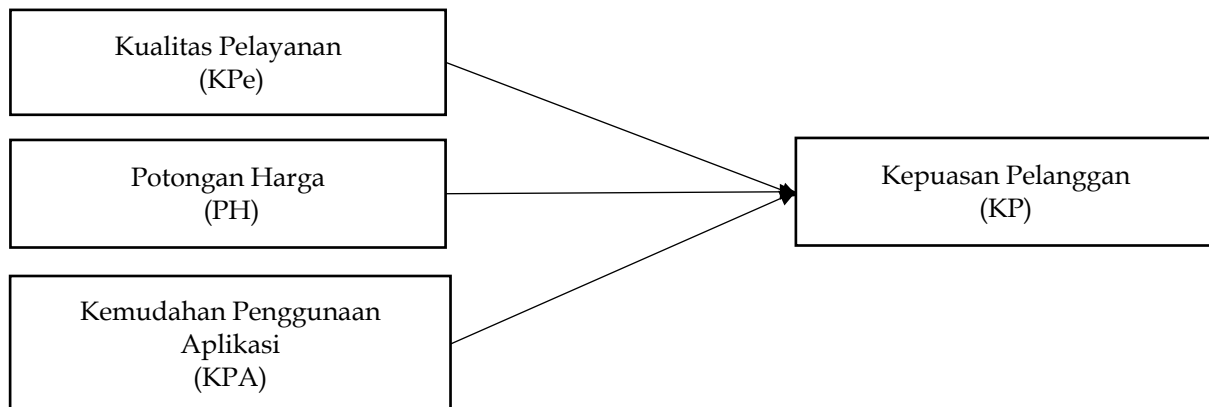
Kemudahan penggunaan aplikasi merupakan persepsi pengguna bahwa aplikasi mudah dipahami dan tidak memerlukan usaha tinggi untuk menggunakannya. Kemudahan penggunaan aplikasi menurut Maskuri *et al.* (2019:118) merupakan tingkat kenyamanan seseorang dalam menggunakan teknologi tanpa memerlukan banyak usaha karena sifatnya yang mudah digunakan. Kemudahan penggunaan aplikasi menurut Wahyuningtyas dan Widiastuti (2015:133) menyatakan keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi dapat dilakukan tanpa mengalami kesulitan.

Penelitian Terdahulu

Pertama, Lestariningsih *et al.* (2021), serta Herawati *et al.*, (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja kepuasan pelanggan, sebaliknya penelitian Wilibrodus *et al.*, (2023) kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kedua, Dede *et al.*, (2022) dengan Iswati *et al.*, (2022) bahwa potongan harga berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian Brindy *et al.*, (2022) yang menyatakan bahwa potongan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketiga, Nugraha (2021) dan Hasanah *et al.*, (2018) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dengan penelitian Sukmasari (2022) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Rerangka Konseptual

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tinjauan teoritis yang telah dikemukakan, maka rerangka konseptual pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2
Rerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Krisnawati (2016:84) kualitas layanan mencerminkan kapasitas perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Jika layanan yang diberikan selaras dengan ekspektasi, maka kualitasnya akan di nilai baik dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood.

Pengaruh Potongan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Potongan harga ialah salah satu strategi yang digunakan untuk menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Menurut Michael dan Retno (2022) menjelaskan bahwa potongan harga merupakan pengurangan harga suatu produk dari harga dalam jangka waktu tertentu.

H₂: Potongan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi terhadap Kepuasan Pelanggan

Kemudahan penggunaan aplikasi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudahan penggunaan aplikasi menurut Yugi (2016:118) menyatakan sejauh mana konsumen mengharapkan teknologi informasi tidak menimbulkan kesulitan adaptasi baik secara fisik maupun mental. Semakin mudah aplikasi digunakan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

H₃: Kemudahan Penggunaan Aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Hardani (2020:236) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasar pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel. Hardani (2020:361) menyatakan bahwa didalam penelitian kuantitatif, populasi merupakan wilayah generalisasi atau keseluruhan yang terdiri dari suatu obyek atau subyek yang memiliki kualitas serta karakteristik yang sudah ditetapkan oleh penulis untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna ShopeeFood di wilayah Surabaya.

Teknik pengambilan sampel didalam penelitian ini menggunakan metode non probability sampling atau secara tidak acak yaitu sampel jenuh. Menurut Hardani (2020:364) sampling jenuh merupakan suatu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Oleh karena itu, penulis akan mengambil sampel menggunakan rumus Ferdinand (2014) yang mengatakan perumusan sampel jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Pada penelitian ini terdapat 15 indikator dan penulis memilih angka 5 sebagai pengalinya maka sampel yang dibutuhkan sebanyak 75 orang pelanggan ShopeeFood di Surabaya.

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan field research yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Menurut Hardani (2020:379) kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyusun pertanyaan-pertanyaan yang ada kaitannya dengan indikator dari tiap variabel yang diteliti kemudian dibagikan kepada sejumlah responden yang sudah ditetapkan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer didapatkan secara langsung dari objek penelitian. Sedangkan sumber data primer pada penelitian ini diperoleh dari responden penelitian yaitu pelanggan ShopeeFood di Surabaya.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Pada penelitian ini memiliki variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Variabel independen adalah Kualitas Pelayanan, Potongan Harga, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi, sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Pelanggan.

Definisi Operasional Variabel

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan terhadap pelayanan ShopeeFood di Surabaya berupa kenyamanan dan pengalaman yang baik dan optimal dalam menggunakan layanan tersebut. Indikator kualitas pelayanan pada penelitian ini menurut Maskan (2022:93), meliputi layanan ShopeeFood dapat mengirim pesanan tepat waktu, pemesanan makanan selalu sesuai dengan harapan, kurir yang mengantarkan pesanan menunjukkan sikap yang profesional, ShopeeFood cepat merespon permintaan atau pertanyaan saya melalui aplikasi.

Potongan Harga

Potongan harga adalah faktor yang diberikan oleh ShopeeFood kepada pelanggan di Surabaya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan. Indikator potongan harga dalam penelitian ini menurut Baskara (2018), meliputi saya merasa potongan harga yang diberikan ShopeeFood cukup besar, besarnya potongan harga mempengaruhi seberapa sering saya menggunakan ShopeeFood, saya merasa senang ketika produk favorit saya mendapatkan potongan harga.

Kemudahan penggunaan aplikasi

Kemudahan penggunaan aplikasi adalah kenyamanan dalam mengakses dan menggunakan fitur-fitur yang ada pada aplikasi ShopeeFood untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan. Indikator kemudahan penggunaan aplikasi dalam penelitian ini menurut Joan dan Sitinjak (2019:86), aplikasi ShopeeFood memiliki tampilan yang mudah digunakan, aplikasi ShopeeFood memungkinkan pelanggan untuk menyimpan pesanan favorit, tampilan aplikasi jelas sehingga saya tidak bingung saat menggunakan berbagai fitur didalamnya, aplikasi ShopeeFood mudah digunakan baik saat di rumah maupun saat berpergian, aplikasi ShopeeFood mudah dipelajari dalam waktu singkat, bahkan untuk pengguna yang belum berpengalaman.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah penilaian yang diberikan oleh pelanggan terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan layanan ShopeeFood. Indikator kepuasan pelanggan dalam penelitian ini menurut Indrasari (2019), meliputi kualitas layanan yang saya terima memenuhi ekspektasi saya, saya merasa bahwa ShopeeFood memberikan layanan yang lebih baik dibandingkan dengan layanan pesan antar makanan lainnya, saya akan merekomendasikan ke orang lain untuk menggunakan layanan ShopeeFood.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda adalah teknik analisis data yang terdiri dari 2 variabel atau lebih yaitu variabel independen dan variabel dependen (Hardani (2020:370)). Analisis ini bertujuan untuk melihat keterkaitan linier variabel independen dan variabel dependen.

Teknik Analisis Deskriptif

Teknik analisis deskriptif adalah cara untuk menampilkan data dengan cara yang sederhana dan jelas, tanpa mencari hubungan sebab akibat (Hardani(2020:372)). Teknik ini membantu memahami pola atau karakteristik data dengan menggunakan angka seperti rata-rata, persen, atau distribusi.

Uji Instrumen Data

Uji validitas mempunyai tujuan untuk mengukur validitas atau kebenaran dari suatu kuesioner (Ghozali (2018:50)). Validitas kuesioner dapat dilihat dari korelasi antara skor item dengan total skor variabelnya. Dengan kriteria kuesioner didukung dengan *pearson correlation* yang lebih besar dari 0,3 dan Sig. (2-tailed) lebih kecil dari 0,05.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil dari pengukuran menggunakan objek yang sama, kemudian menghasilkan data yang sama (Sugiyono (2016:178)). Suatu kuesioner dikatakan reliabel, apabila jawaban responden konsisten/sama ketika pengukuran dilakukan berulang kali. Didalam penelitian ini uji reliabilitas ditentukan berdasarkan nilai *Cronbach Alpha*. Dapat dikatakan apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,06.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan suatu metode untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen (Hardani (2020:375)). Didalam penelitian ini analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, potongan harga, dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan untuk regresi linier berganda yang digunakan dalam studi ini yakni:

$$KP = a + \beta_1 KPe + \beta_2 PH + \beta_3 KPA + e$$

Di mana:

KP	= Kepuasan Pelanggan
KPe	= Kualitas Pelayanan
PH	= Potongan Harga
KPA	= Kemudahan Penggunaan Aplikasi
a	= Konstanta (intersep)
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	= Koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen
e	= Error term (kesalahan dalam model)

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal (Hardani (2020:377)). Untuk menguji normalitas maka digunakan nilai Asymp.Sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka dapat dinyatakan berdistribusi normal. Adapun metode kedua dengan melihat P-P plot dengan kriteria: Apabila titik-titik mengikuti garis diagonal dan tidak menyebar jauh dari garis tersebut maka residual sudah sesuai ketentuan distribusi normal, apabila titik menyebar menjauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka tidak berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (Hardani (2020:379)). Model regresi bisa dikatakan baik apabila tidak terjadinya korelasi antara variabel bebas. Pengujian multikolinearitas dapat diuji dari nilai Tolerance atau nilai Variance Inflation Factor (VIF) yakni: Jika nilaitolerance lebih besar dari 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terdapat multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah didalam model regresi terdapat ketidaksamaan variance residual satu dengan pengamatan lainnya (Hardani (2020:340)). Dapat dikatakan heteroskedastisitas jika variance residual tetap satu pengamatan ke pengamatan lainnya, dan jika berbeda maka dapat dikatakan heteroskedastisitas.

Uji Kelayakan Model

Uji F

Uji F memiliki fungsi untuk mengetahui dan menguji data model regresi yang digunakan terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat yang dilakukan secara bersamaan (Hardani (2020:382)). Didalam penelitian ini uji F berfungsi untuk menguji pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (KPe), potongan harga (PH), dan juga kemudahan penggunaan aplikasi (KPA) terhadap variabel kepuasan pelanggan (KP). Apabila nilai signifikansi dibawah 0,05 maka variabel tersebut dapat digunakan dengan baik untuk memprediksi sesuatu.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi adalah suatu pengujian yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar kemampuan dalam menjelaskan pengaruh variasi (naik turunnya) variabel bebas terhadap variabel terikat (Hardani (2020:385)). Jika R² mendekati 0 maka pengaruh variabel independen terhadap dependen semakin kecil, begitupun sebaliknya.

Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian hipotesis dilakukan pada setiap koefisien regresi secara individu untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen dengan menggunakan uji t pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ (Hardani (2020:382)). Kriteria pengujiannya: Jika nilai t statistik lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol diterima, yang berarti variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial. Dan jika nilai t statistik kurang dari 0,05, maka hipotesis nol ditolak, yang menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial.

HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki - Laki	29	38,7%
Perempuan	46	61,3%
Total	75	100%

Sumber: Data Primer, 2025 (diolah)

Menurut Tabel 1, jumlah responden sebagian besar responden dalam studi ini merupakan perempuan, sebanyak 46 orang dengan persentase 61,3%. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 29 orang dengan persentase 38,7%.

Tabel 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
17-25	42	56%
26-35	21	28%
≥ 36	12	16%
Total	75	100%

Sumber: Data Primer, 2025 (diolah)

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden dalam penelitian ini berada dalam rentang usia 17 hingga 25 tahun., dengan jumlah 42 orang dan persentase 56%. Diikuti oleh responden yang berusia 26 hingga 35 tahun berjumlah 21 orang, dengan persentase sebesar 28%. Responden yang berusia di atas 36 tahun tercatat 12 orang dengan persentase sebesar 16%.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas mempunyai tujuan untuk mengukur validitas atau kebenaran dari suatu kuesioner (Ghozali (2018:50)). Validitas kuesioner dapat dilihat dari korelasi antara skor item dengan total skor variabelnya.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Pearson correlation	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KPe1	0,783	0,000	Valid
	KPe2	0,757	0,000	Valid
	KPe3	0,829	0,000	Valid
	KPe4	0,811	0,000	Valid
Potongan Harga	PH1	0,818	0,000	Valid
	PH2	0,721	0,000	Valid
	PH3	0,557	0,000	Valid
Kemudahan Penggunaan Aplikasi	KPA1	0,739	0,000	Valid
	KPA2	0,718	0,000	Valid
	KPA3	0,743	0,000	Valid
	KPA4	0,758	0,000	Valid
	KPA5	0,793	0,000	Valid
Kepuasan Pelanggan	KP1	0,804	0,000	Valid
	KP2	0,757	0,000	Valid
	KP3	0,819	0,000	Valid

Sumber: Data Primer, 2025 (diolah)

Berdasarkan Tabel 3, hasil analisis seluruh item pernyataan kuesioner variabel kualitas pelayanan, potongan harga, kemudahan penggunaan aplikasi, dan kepuasan pelanggan

menghasilkan data yang valid yang didukung dengan *pearson correlation* yang lebih besar dari 0,3 dan Sig. (2-tailed) lebih kecil dari 0,05.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil dari pengukuran menggunakan objek yang sama, kemudian menghasilkan data yang sama (Sugiyono (2016:178)). Suatu kuesioner dikatakan reliabel, apabila jawaban responden konsisten/sama ketika pengukuran dilakukan berulang kali. Didalam penelitian ini uji reliabilitas ditentukan berdasarkan nilai *Cronbach Alpha* . Dapat dikatakan apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,06. Hasil uji reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,805	Reliabel
Potongan Harga	0,703	Reliabel
Kemudahan Penggunaan Aplikasi	0,805	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,706	Reliabel

Sumber: Data Primer, 2025 (diolah)

Menurut Tabel 4, seluruh item pernyataan kuesioner variabel kualitas pelayanan, potongan harga, kemudahan penggunaan aplikasi, dan kepuasan pelanggan nilai dari *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,06. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel reliabel atau dapat dipercaya untuk di gunakan didalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan suatu metode untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen (Hardani (2020:375)). Didalam penelitian ini analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, potongan harga, dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan. Berikut hasil analisis regresi linier berganda:

Tabel 5
Regresi Linier Berganda

Variabel Penelitian	Koefisien Regresi	Std. Error	Std. Coefficients
Konstan	1,035	0,635	
Kualitas Pelayanan (KPe)	0,110	0,100	0,128
Potongan Harga (PH)	0,254	0,117	0,234
Kemudahan Penggunaan Aplikasi (KPA)	0,402	0,128	0,350

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Dari data pada Tabel 5 diatas didapatkan model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KP = 1,035 + 0,110 KPe + 0,254 PH + 0,402 KPA + e.$$

Nilai dari konstanta adalah sebesar 1,035. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (KPe), potongan harga (PH), dan kemudahan penggunaan aplikasi (KPA) bernilai konstan, maka variabel kepuasan pelanggan (KP) akan sebesar 1,035 satuan. Nilai dari koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (KPe) adalah sebesar 0,110. Hal ini menyatakan bahwa jika variabel dari kualitas pelayanan (KPe) mengalami peningkatan ataupun penurunan sebesar satu satuan, maka variabel dari kepuasan pelanggan (KP) juga akan mengalami peningkatan ataupun penurunan sebesar 0,110 satuan dengan asumsi bahwa variabel dari potongan harga (PH) dan kemudahan penggunaan aplikasi (KPA) dalam keadaan yang konstan. Nilai dari koefisien regresi variabel potongan harga (PH) adalah

sebesar 0,254. Hal ini menyatakan bahwa jika variabel dari potongan harga (PH) mengalami peningkatan ataupun penurunan sebesar satu satuan, maka variabel dari kepuasan pelanggan (KP) juga akan mengalami peningkatan ataupun penurunan yaitu sebesar 0,254 satuan, dengan asumsi bahwa variabel dari kualitas pelayanan (KPe) dan kemudahan penggunaan aplikasi (KPA) dalam keadaan yang konstan. Nilai dari koefisien regresi variabel kemudahan penggunaan aplikasi (KPA) adalah sebesar 0,402. Hal ini menyatakan bahwa jika variabel dari kemudahan penggunaan aplikasi (KPA) mengalami peningkatan ataupun penurunan sebesar satu kesatuan, maka variabel dari kepuasan pelanggan (KP) juga akan mengalami peningkatan ataupun penurunan yaitu sebesar 0,402 satuan, dengan asumsi bahwa variabel dari kualitas pelayanan (KPe) dan potongan harga (PH) dalam keadaan yang konstan.

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

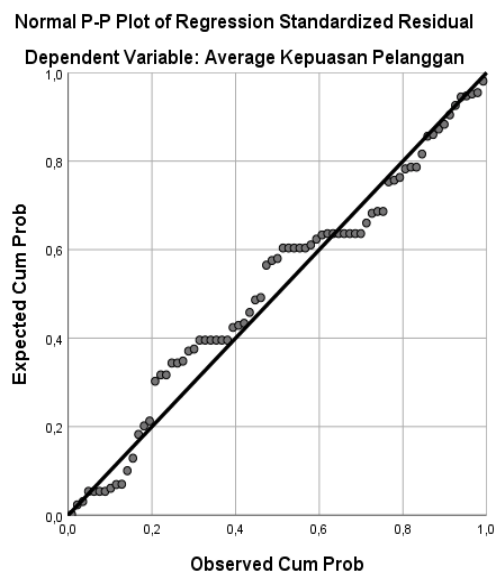
Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal (Hardani (2020:377)). Berikut adalah hasil pengujian normalitas pada penelitian ini:

Tabel 6
Hasil Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,101
<i>Asymp.Sig (2-tailed)</i>	0,058

Sumber: Data Primer, 2025 (diolah)

Dari hasil Tabel 6, diketahui bahwa nilai dari *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar 0,058. Maka nilai diatas dapat dikatakan mempunyai distribusi normal karena nilai dari signifikansi lebih besar dari 0,05. Dengan ini, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi penelitian ini sudah terpenuhi atau normal.



Gambar 3
Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Normal P-P Plot
Sumber: Data Primer, 2025 (diolah)

Dari Gambar 3 grafik normal probability plot diatas jika data yang tersebar di sekitar garis diagonal dan juga mengikuti arah dari garis diagonal, maka hal ini dapat diasumsikan bahwa model regresi penelitian ini memenuhi uji normalitas.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (Hardani (2020:379)). Model regresi bisa dikatakan baik apabila tidak terjadinya korelasi antara variabel bebas. Pengujian multikolinieritas dapat diuji dari nilai Tolerance atau nilai Variance Inflation Factor (VIF). Berikut hasil uji multikolinieritas:

Tabel 7
Uji Multikolinieritas

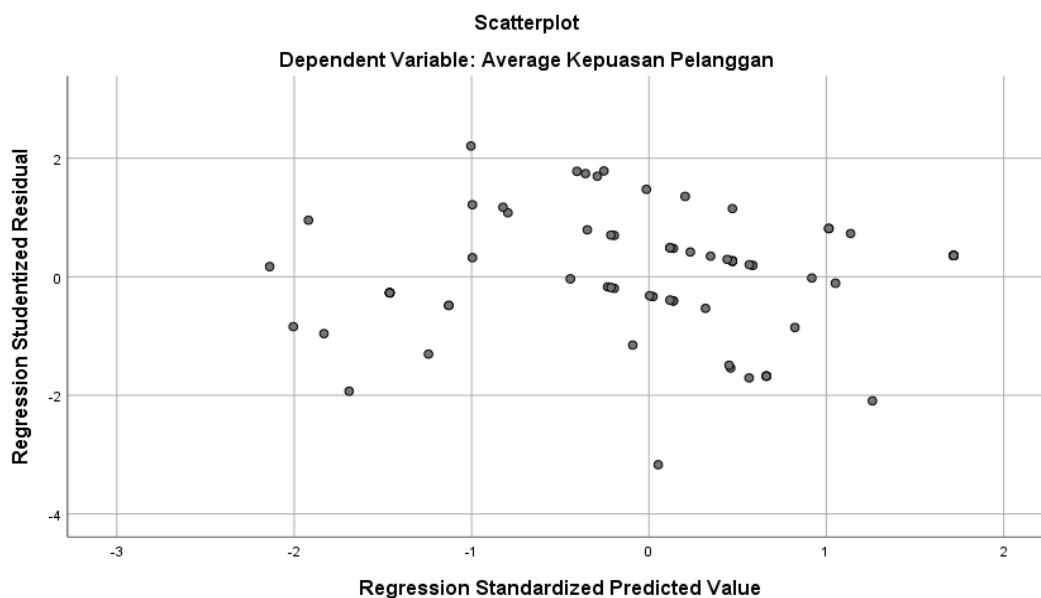
Variabel	Koefisien Regresi	Standardized Coefficients
Kualitas Pelayanan (KPe)	0,742	1,347
Potongan Harga (PH)	0,856	1,168
Kemudahan Penggunaan Aplikasi (KPA)	0,804	1,244

Sumber: Data Primer, 2025 (diolah)

Berdasarkan Tabel 7, menunjukkan bahwa variabel dari kualitas pelayanan (KPe), potongan harga (PH), dan juga kemudahan penggunaan aplikasi (KPA) memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, yang dapat diartikan bahwa tidak terjadi korelasi antar variable bebas sehingga dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah didalam model regresi terdapat ketidaksamaan variene residual satu dengan pengamatan lainnya (Hardani (2020:340)). Dapat dikatakan homoskedastisitas jika variene residual tetap satu pengamatan ke pengamatan lainnya, dan jika berbeda maka dapat dikatakan heteroskedastisitas. Berikut ini adalah hasil analisis uji heteroskedastisitas yang ditampilkan pada Gambar 4. Dilihat dari gambar 4, grafik *Scatterplot* menunjukkan titik-titik pada grafik menyebar di sekitar angka 0 tanpa terbentuk pola yang jelas. maka dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4
Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data Primer, 2025 (diolah)

Uji Kelayakan Model

Uji F

Uji F memiliki fungsi untuk mengetahui dan menguji data model regresi yang digunakan terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat yang dilakukan secara

bersamaan (Hardani (2020:382)). Didalam penelitian ini uji F berfungsi untuk menguji pengaruh dari variabel disiplin kerja (DK), karakteristik individu (KI), dan juga kompensasi (KP) terhadap variabel kinerja karyawan (KK). Hasil uji f diperoleh sebagai berikut :

Tabel 8
Uji Kelayakan Model

	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Regression	4,301	3	1,434	9,895	0,000 ^b
Residual	10,286	71	0,145		
Total	14,587	74			

Sumber: Data Primer, 2025 (diolah)

Menurut Tabel 8, diketahui bahwa nilai dari signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dari hasil data tersebut dapat di artikan bahwa model regresi layak untuk digunakan menguji pengaruh kualitas pelayanan (KPe), potongan harga (PH), dan kemudahan penggunaan aplikasi (KPA) terhadap kepuasan pelanggan (KP).

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah suatu pengujian yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar kemampuan dalam menjelaskan pengaruh variasi (naik turunnya) variabel bebas terhadap variabel terikat (Hardani (2020:385)). Berikut hasil pengujian uji R² :

Tabel 9
Koefisien Determinasi Berganda (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,543 ^a	0,295	0,265	0,38062

Sumber: Data Primer, 2025 (diolah)

Berdasarkan Tabel 9, nilai dari uji koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,295 atau 29,5%. Hal ini diartikan bahwa 29,5% variabel dari kualitas pelayanan (KPe), potongan harga (PH), dan kemudahan penggunaan aplikasi (KPA) mampu mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (KP), sedangkan sisanya adalah sebesar 70,5% dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 10
Uji Hipotesis

Variabel	t	Sig.	Keterangan
Konstan	2,597	0,011	Signifikan
Kualitas Pelayanan (KPe)	0,869	0,388	Signifikan
Potongan Harga (PH)	2,969	0,004	Signifikan
Kemudahan Penggunaan Aplikasi (KPA)	2,367	0,020	Signifikan

Sumber: Data Primer, 2025 (diolah)

Dari hasil Tabel 10, diketahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat di jabarkan sebagai berikut : (a). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood, dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa , Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,388. Sehingga hipotesis penelitian (H₁) ditolak. (b). Pengaruh Potongan Harga terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood, dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa, Potongan Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,004. Sehingga hipotesis penelitian (H₂) diterima. (c). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi terhadap

kepuasan pelanggan ShopeeFood, dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa, Kemudahan Penggunaan Aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,020. Sehingga hipotesis penelitian (H_3) diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji hipotesis memperlihatkan bahwa kepuasan pelanggan ShopeeFood di Surabaya tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kualitas pelayanan. Yang dibuktikan dengan tingkat signifikansi 0,388 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood di Surabaya ditolak. Hal ini didasari oleh teori dari Eriyanti (2021:183) yang menyatakan kualitas pelayanan merupakan seluruh aspek dan karakteristik suatu produk atau layanan yang mencerminkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi *et al.*, (2022), serta Wilibrodus *et al.*, (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Lestariningsih *et al.*, (2021) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji hipotesis memperlihatkan bahwa kepuasan pelanggan ShopeeFood di Surabaya dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh variabel potongan harga. Yang dibuktikan dengan tingkat signifikansi 0,004 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan potongan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood di Surabaya diterima. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014:83) bahwa potongan harga adalah kebijakan harga yang mengurangi harga jual produk untuk menarik konsumen. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sirait *et al.*, (2022), Iswati (2022) yang menunjukkan bahwa potongan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fachri (2022) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa potongan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji hipotesis memperlihatkan bahwa kepuasan pelanggan ShopeeFood di Surabaya dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh variabel kemudahan penggunaan aplikasi. Yang dibuktikan dengan tingkat signifikansi 0,020 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan kemudahan penggunaan aplikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood di Surabaya diterima. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Maskuri *et al.* (2019:116) yang menyatakan kemudahan penggunaan aplikasi adalah tingkat kenyamanan seseorang dalam menggunakan teknologi tanpa memerlukan banyak usaha karena sifatnya yang mudah. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Putra (2021) dan Iswati (2022) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Deliyana (2022) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan serta pengujian yang telah teruraikan terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan, Potongan Harga, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeeFood, maka dapat disimpulkan bahwa : (1). Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat dikatakan bahwa faktor ini bukanlah aspek utama yang menentukan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini. (2). Potongan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat dikatakan apabila potongan harga semakin besar maka pelanggan akan semakin puas. (3). Kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat dikatakan apabila kemudahan penggunaan aplikasi semakin mudah untuk digunakan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dalam memanfaatkan layanan ShopeeFood.

Keterbatasan

Berdasarkan penelitian ini, terdapat keterbatasan sebagai berikut: (1). Pada penelitian ini hanya terfokus pada tiga variabel utama sehingga hasil yang diperoleh masih terbatas dalam menjelaskan keseluruhan aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. (2). Penelitian ini hanya fokus pada pelanggan ShopeeFood di Surabaya sehingga hasil penelitian ini akan berbeda jika dilakukan di kota lain.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan juga kesimpulan yang sudah di kemukakan, maka saran yang dapat penulis ajukan adalah : (1). ShopeeFood diharapkan untuk memperhatikan dan juga meningkatkan sikap kurir agar memperkuat profesionalisme kurir., (2). ShopeeFood perlu terus memperhatikan besarnya potongan harga serta mengkomunikasikan dengan jelas kepada pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan., (3). ShopeeFood sebaiknya perlu menyederhanakan desain, memperjelas menu dan navigasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan membuat mereka nyaman dalam menggunakan aplikasi ShopeeFood., (4). Kepada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang belum diteliti pada penelitian ini. Serta memperbesar cakupan ukuran sampel.

DAFTAR PUSTAKA

- Brindy R, D., M, Maryam., dan M. V. J. Tielung. 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Potongan Harga Dan User Interface Terhadap Kepuasan Pelanggan Marketplace Lazada Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsrat. *Jurnal Emba Vol.10 No.4*, 1653.
- Dede, J., R, Purba., dan S. W. H., Damanik 2022. Pengaruh Potongan Harga (Price Discount) Danin Store Display Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Rizkynet Bandar Masilam). *Jurnal Management And Business Progress Vol.1 No.2*, 27.
- Deliyana, R. 2022. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Economic And Business Research Vol.2 No.2*, 1.
- Dewi, N, E, A. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan. *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Vol. 8 No. 4* , 175.
- Eriyanti, H. 2021. Pengaruh Harga Kompetitif, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Di Pasar Rumput Pangkalbalam Pangkalpinang. *Jurnal Manajemen Dan Investasi Vol.3 No.1*, 42.
- Fachri, M. 2022. Pengaruh Pelayanan Dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Nutri Inti Prima Perkasa Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Vol. 1 No. 1*, 113.
- Hardani, D. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Cv. Pustaka Ilmu Group. Yogyakarta.

- Nur, H. 2018. Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kemudahan Penggunaan Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Grab. *E - Jurnal Riset Manajemen Vol.2 No.1*, 127.
- Herawati, S., E, Saktiendi., dan A, Raihanah. 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Kai Access. *Formosa Journal Of Multidisciplinary Research Vol.1 No.6*, 1391.
- Iswati, N., dan A, Rustam. 2022. Pengaruh Potongan Harga, Promosi Penjualan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada. *Jurnal Ekonomi Bisnis Vol.8 No.1*, 67.
- Kotler, P., dan K. L, Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran Jilid 2, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, A. S., dan N. R, Andayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal Of Applied Business Vol.1 No.2*, 234.
- Maskan, M. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Semoga Jaya Kediri. *Jurnal Polinema*, 55.
- Maskuri, M. A., Kurniawan, E. N., Wardani., dan M, Andriyani. 2019. Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Online. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan Vol.1 No.3*, 196.
- Michael, H., & B. L, Retno. 2022. Pengaruh Potongan Harga, Motivasi Belanja Hedonis, E-Wom Dan Gaya Hidup Berbelanja Terhadap Impulse Buying Di Tokopedia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang Vol.12 No.1*, 60.
- Moha, S., dan S, Loindong. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 583.
- Marsudi, L., C, B, Ni Nyoman., I, Hidayat. 2021. Store Atmospherememoderasi Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Moonk Cartil & Cafe Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.15 No2*, 61.
- Nurhayati, H. 2017. Analisis Lokasi, Potongan Harga, Display Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Pada Alfamart Kayubulan. (Satria, Ed.) *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan Vol.10 I.1*, 65. Retrieved 2022Suryadi., dan Karyono. 2022. Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, dan Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Keihin Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah (JESYA)*. 5(1):85-95.
- Nurparliana, L. dan M, Miswan. 2022. Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan E-Channel Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online (Studi Kasus Pada Nasabah Btn Kc Kelapa Gading Square). *Jurnal Kewirausahaan Vol.4 No.1*, 207.
- Putra, G. 2021. Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas. *Diponegoro Journal Of Management Vol.10 No.6*, 11.
- Sirait, L. 2022. Pengaruh Potongan Harga Dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan shopee. *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Polmed (Konsep) Vol.3 No.1*, 92.
- Sukmasari, D. 2022. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca. *Journal Of Economic And Business Research Vol.2 No.2*, 14.
- Tjiptono, F. 2007. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Cv Andia Offset. Yogyakarta.
- Wahyuningtyas, Y. F., dan W, A, Widiastuti. 2015. Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Dan Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online. *Jurnal Kajian Bisnis Vol.23 No.2*, 115.
- Wilbrodus, W., W, Christine., dan H, Didin. 2023. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran Abcdi Pantai Indah Kapuk). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multitalenta Vol.1 No.3*, 82.

Yugi, S. 2016. Analisis Persepsi Harga, Promosi, Kualitas Layanan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Secara Online. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Vol.5 No.2*, 134.