

ABSTRAK

Pembatasan aktivitas masyarakat saat pandemi virus covid 19 memberikan dampak multidimensi, termasuk pada pembatasan kegiatan perekonomian yang dirasakan langsung oleh pengusaha yang mengandalkan keramaian masyarakat untuk menunjang bisnisnya, untuk mengatasi pembatasan tersebut berbagai upaya dilakukan oleh pengusaha restaurant dan UMKM sektor bisnis kuliner diantaranya dengan cara menggunakan teknologi layanan pesan antar makanan secara *online* . Dengan masifnya penggunaan teknologi tersebut muncullah fenomena persaingan yang begitu ketat antar perusahaan di bisnis layanan pesan antar makanan *online* , bersaing dalam memberikan kualitas layanan elektronik dan diskon harga untuk menciptakan rasa kepuasan kepada pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh dari kualitas layanan elektronik dan diskon harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan Grabfood.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner yaitu menggunakan teknik purposive sampling terhadap 100 orang responden pengguna layanan Grabfood di Kota Semarang. Kemudian metode analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, uji T, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Dimana pengujian data dilakukan menggunakan software IBM SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel yaitu *Ease of use* , *Processing speed* , *Aesthetic design* , *Security* dan Diskon harga, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), dapat dilihat bahwa nilai R Square (R^2) sebesar 0,670. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Ease of use*, *Processing speed*, *Aesthetic design*, *Security* dan Diskon harga , mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 67%. Sedangkan sisanya 33% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *E-Service Quality* , Diskon harga , Kepuasan pelanggan