**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KELUHAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN JASA GOFOOD PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG (STUDI KASUS­)**

**Agung Yudistira**

**2020211050**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan dan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan gofood pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang. Populasi penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang yang pernah menggunakan Layanan jasa gofood. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* dengan menggunakan metode dengan menggunakan *Rumus slovin* populasi dalam penelitian ini yaitu 849 Mahasiswa yang pernah menggunakan jasa gofoood, jumlah sampel sebanyak 90 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, uji t dan uji f menggunakan program spss versi 25 *for windows*. Output koefisien determinasi R square adalah 0,330 atau 33%. Artinya kontribusi sumbangan pengaruh variabel Persepsi Harga (X1), Kualitas Pelayananan (X2) dan Keluhan Pelanggan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 33,6%, sedangkan sisahnya (100%-33%) = 67% di perngaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Nilai sebesar 0,05 terdapat pada hasil uji F hubungan antar variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan Keluhan Pelanggan (X2) dan Persepsi Harga (X1). Sehingga cenderung Persepsi Harga (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan keluhan Pelanggan (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Umiversitas PGRI Palembang.

**Kata Kunci : Preseps Harga, *Kualitas Pelayanan, Keluhan Pelanggan, Terhadap Kepusan Pelanggan.***