

**INTISARI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN**  
**DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA**  
**PENGGUNA GO FOOD**

(Studi pada Mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta)

Oleh  
Eka Suci Rarastiwi Pitaloka  
192304010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dan promosi secara parsial dan simultan terhadap loyalitas pelanggan pengguna Go Food pada mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer dengan jenis penelitian kuantitatif. Tahap uji analisis data yang dilakukan adalah : analisis deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis dengan menggunakan alat bantu pengujian SPSS 26. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 360 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Go Food. Variabel kemudahan penggunaan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Go Food. Variabel promosi secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Go Food. Terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dan promosi terhadap loyalitas pelanggan Go Food.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Promosi, Loyalitas Pelanggan

**ABSTRACT**  
**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, EASE OF USE, AND PROMOTION  
ON CUSTOMER LOYALTY OF GO FOOD USERS**  
(Study on Students at Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta)

By  
Eka Suci Rarastiwi Pitaloka  
192304010

*This study aims to determine the partial and simultaneous effects of service quality, ease of use, and promotion on customer loyalty of Go Food users among students at Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta. The analysis method used in this study is primary data with a quantitative research design. The data analysis stages performed include descriptive analysis, instrument test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing using the SPSS 26 software. The data for this study was collected by distributing questionnaires to 360 respondents. The results of the study show that service quality variables have a partial and significant influence on Go Food customer loyalty. Ease of use variables have a partial and significant influence on Go Food customer loyalty. Promotion variables have a partial and significant influence on Go Food customer loyalty. There is a simultaneous and significant influence between service quality, ease of use, and promotion variables on Go Food customer loyalty.*

*Keywords: Service Quality, Ease Of Use, Promotion, Customer Loyalty*