

PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED ENJOYMENT*, DAN *TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS

ABSTRAK

Oleh:

Widya Eka Prastiwi

Dosen Pembimbing

Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *perceived ease of use*, *perceived enjoyment*, dan *trust* terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access. Metode penelitian ini menggunakan *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi KAI Access yang mengunduh aplikasi melalui platform *Google Play Store* dan *App Store*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang diambil menggunakan *metode probability sampling* jenis *simple random sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 24. Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas diperoleh hasil bahwa variabel *perceived ease of use*, *perceived enjoyment*, dan *trust* berpengaruh terhadap variabel kepuasan. Dengan koefisien determinasi 81,1% maka berpengaruh positif, artinya jika semakin tinggi tingkat *perceived ease of use*, *perceived enjoyment*, dan *trust* akan menaikkan juga tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI Access.

Kata kunci : *perceived ease of use*, *perceived enjoyment*, *trust*, kepuasan