

ABSTRAK

Pipit Ermawati. 2023. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemudahan Pembayaran, Fitur layanan, dan Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *Access by KAI* (Studi kasus pada Masyarakat Kota Madiun). Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun. Pembimbing (I) Dr. Apriyanti., S.E., M.M., CPSM. Pembimbing (II) Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M., CPSMM.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh kemudahan penggunaan, kemudahan pembayaran, fitur layanan, kepuasan konsumen dan keputusan penggunaan. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 375 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan alat uji berupa aplikasi SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kemudahan penggunaan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Keputusan Penggunaan, (2) Kemudahan pembayaran memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Keputusan Penggunaan, (3) Fitur layanan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Keputusan Penggunaan, (4) Kepercayaan konsumen memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Keputusan Penggunaan.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kemudahan Pembayaran, Fitur Layanan, Kepuasan Konsumen, Keputusan Penggunaan.

ABSTRACT

Pipit Ermawati. 2023. The Effect of Ease of Use, Ease of Payment, Service Features, and Customer Satisfaction on Decisions to Use the Access by KAI Application (Case study on the Madiun City Community). Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, PGRI Madiun University. Supervisor (I) Dr. Apriyanti, S.E., M.M., CPSM. Supervisor (II) Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M., CPSMM.

The purpose of this study was to determine whether there is an effect of ease of use, ease of payment, service features, customer satisfaction and usage decisions. The research method used is a quantitative approach. The sample of this research was 375 respondents. Data collection using questionnaires and interviews. The data analysis technique uses a test tool in the form of the SPSS application.

The results of this study indicate that (1) ease of use has a significant and positive effect on usage decisions, (2) ease of payment has a significant and positive effect on usage decisions, (3) service features do not have a significant and positive effect on usage decisions, (4) consumer trust has a significant and positive effect on usage decisions.

Keywords: *Ease of Use, Ease of Payment, Service Features, Customer Satisfaction, Usage Decision.*