

## **ABSTRAK**

Perkembangan dunia bisnis pada era globalisasi dan pengguna internet berkembang lebih pesat, meningkatnya pengguna kereta api dan persaingan bisnis pada moda transportasi darat. PT. Kereta Api Indonesia meluncurkan aplikasi KAI Access bertujuan untuk memudahkan para pengguna kereta api untuk mendapatkan informasi dan melakukan pemesanan tiket kereta api secara online dimanapun dan kapanpun. Penelitian ini berusaha menguji tingkat kepuasan pengguna aplikasi kai access terhadap peluncuran aplikasi kai access.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kemudahan, kemanfaatan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna. Teknik sampling yang di gunakan adalah nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data regresi berganda dan teknik analisis deskriptif. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuisisioner dengan google form, sebanyak 400 responden dengan diolah menggunakan SPSS 23.0. Dari variabel kemudahan, kemanfaatan dan kepercayaan, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Kai Access. Bahwa dari variabel kemudahan, kemanfaatan dan kepercayaan yang sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access yaitu kepercayaan, karena pengguna aplikasi KAI Access merasa aman bertransaksi dengan aplikasi KAI Access dan merasa percaya karena aplikasi KAI Access menjaga data pribadi konsumen.

**Kata Kunci:** KAI Access, Kemanfaatan, Kemudahan, Kepercayaan, Kepuasan Pengguna