

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Anteraja. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis. Hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan uji F, diperoleh hasil  $f_{hitung}$  sebesar 52.433 dengan signifikansi ( $pvalue$ ) sebesar 0.000.

Selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $f_{tabel}$  dan probabilitas 5%, dikarenakan hasil  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $52.433 > 3.089$ ) dan signifikansi ( $pvalue$ )  $0.000 < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan aplikasi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

**Kata Kunci:** Kemudahan aplikasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan