**ABSTRAK**

Nama: **Rasman Wahyudin,** NIM: **121400978,** Judul Skripsi: ***“Pengaruh Aplikasi Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Antar Jemput” (Studi Pada CV Kurir Amanah Mulia Ojek Amanah).***

 Ojek Amanah merupakan jasa transportasi online yang baru berdiri pada 05 Oktober 2015 lalu oleh seorang pendiri bernama Mujang Kurnia, Dirut CV. Kurir Amanah Mulia. Berbeda dari penyedia jasa transportasi berbasis online lainya, ojek amanah hanya melayani penumpang kaum wanita saja. Adanya penyedia jasa layanan transportasi berbasis online khusus wanita ini, berawal dari kondisi yang tengah dihadapi kaum wanita dalam berkendara, khususnya yang dialami oleh kaum wanita unutuk mendapatkan jasa transportasi yang aman, nyaman dan sesuai dengan syariat islam.

Masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah aplikasi online memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa antar jemput CV. Kurir Amanah Mulia “Ojek Amanah”. 2) Seberapa besar pengaruh aplikasi online terhadap kepuasan pelanggan jasa antar jemput CV Kurir Amanah Mulia “Ojek Amanah”.

tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Untuk mengetahui apakah aplikasi online berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa antar jemput CV. Kurir Amanah Mulia “Ojek Amanah”. 2) Sejauh manakah pelaksanaan aplikasi online yang dilakukan oleh CV. Kurir Amanah Mulia “Ojek Amanah”.

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penelitian langsung dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara dengan menyebarkan angket kepada pelanggan jasa antar jemput. Kemudian data yang sudah diperoleh diolah dengan menggunakan SPSS Versi 20.0. Analisis data yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan Uji Validitas, Uji Relianelitas, Uji Normalitas, Uji Regresi Sederhasana, Uji t, Koefisien Korelasi (r), Koefisien Determinasi (R2).

Berdasarkan hasil analisis data dengan SPSS v 20.0, dengan menggunakan analisis hipotesis uji t. Di dapat nilai t hitung sebesar 8,164 yang kemudian akan dibandingkan dengan nilai t tabel yang didapat dari tabel distribusi t dicari signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (df) = n-k atau (df) = 60-2 = 58 maka t tabel didapat sebesar 1,672 hasil didapat dari t hitung > t tabel maka 8,164>1,672 dapat disimpulkan ho ditolak dan ha diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara aplikasi online terhadap kepuasan pelanggan jasa antar jemput.

Pada analisis koefisien determinasi diperoleh R2 = 0,535 artinya 53,5% peningkatan kepuasan pelanggan jasa antar jemput dipengaruhi oleh aplikasi online dan sisanya sebesar 46,5% dipengaruhi oleh variabel lain Dari luar.

**Kata Kunci :Aplikasi, Online, Kepuasan, Pelanggan, Jasa.**