

## ABSTRAK

Aplikasi Pospay merupakan salah satu inovasi PT Pos Indonesia yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran dan transaksi tanpa harus datang ke kantor pos. Namun, kepuasan pelanggan terhadap aplikasi tersebut masih belum diketahui dan perlu diukur untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dengan judul "Kepuasan Pelanggan Menggunakan Aplikasi Pospay di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Madiun" bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Pospay. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data dari pelanggan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Madiun yang telah menggunakan aplikasi Pospay. Sumber data primer berasal dari kuesioner 50 orang responden dan pengolahan data menggunakan aplikasi *Microsoft excel 2019*. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan menggunakan aplikasi pospay cukup puas dilihat dari indikator kualitas produk dan jasa 56% menyatakan cukup puas, 66% untuk kualitas pelayanan, 70% untuk emosional, 80% untuk harga, dan 70% untuk biaya.

Kata Kunci : *POSPAY, Kepuasan, Pelanggan*