

BAB 4

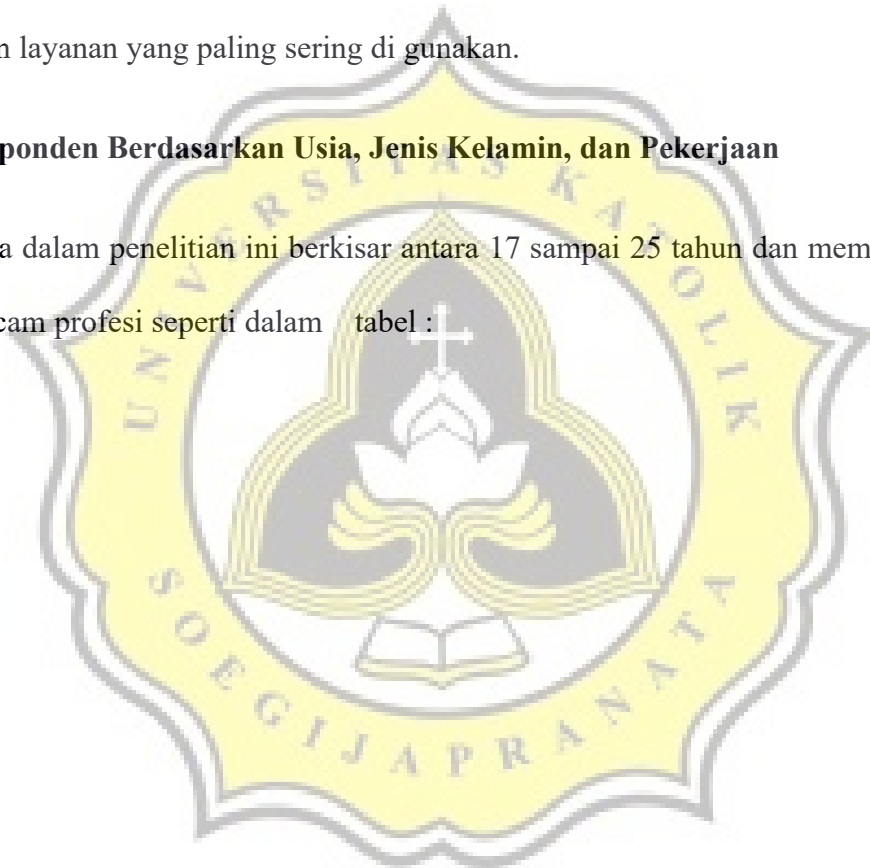
ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden

Guna mengetahui gambaran umum tentang responden dalam penelitian ini, maka peneliti akan menjelaskan gambaran umum responden berdasarkan usia, jenis kelamin, jumlah menggunakan aplikasi online melalui aplikasi mobile Go-Jek, aplikasi yang paling sering digunakan, dan layanan yang paling sering digunakan.

a. Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, dan Pekerjaan

Usia dalam penelitian ini berkisar antara 17 sampai 25 tahun dan memiliki berbagai macam profesi seperti dalam tabel :



Tabel 4.1

Tabel Nama, Usia, Jenis Kelamin, dan pekerjaan Responden

Nama	Jenis Kelamin		Usia							Pekerjaan					
	Laki-Laki	Perempuan	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Pelajar/Mahasiswa	SPG	Pramuniaga	Pegawai Swasta
Steffany	1	1										1			
Felicia		1	1									1			
Geulenna		1	1									1			
Silvia		1	1									1			
Alfon	1		1									1			
Felix	1		1									1			
Veronika		1	1									1			
Bayu	1		1									1			
Aston	1		1									1			
Devi A		1	1									1			
Henna		1	1									1			
Gina		1	1									1			
Vino	1		1									1			
Indra	1		1									1			
Vita		1	1									1			
Rina		1	1									1			
Jesselyn		1	1									1			
Jaya	1		1									1			
Gilbert	1		1									1			
Wahyu	1		1									1			
Robby	1		1									1			
Tommy	1		1									1			
Celia		1	1									1			
Raisa		1	1									1			
Betty		1	1									1			
Sintha		1	1									1			
Acatha		1	1									1			
Devi		1	1									1			
Vicent	1		1									1			
Niko	1		1									1			
Natalia		1	1									1			
Angel		1	1									1			
Ryan	1		1									1			
Krisnan	1		1									1			
Dika	1		1									1			
Ria		1	1									1			
Jane		1	1									1			
Nina		1	1									1			
Lucy		1	1									1			
Hani		1	1									1			
Jumlah	16	24	6	3	5	5	3	8	5	3	2	34	1	1	4
persentase (%)	40	60	15	7,5	12,5	12,5	7,5	20	12,5	7,5	5	85	2,5	2,5	10

Sumber : data primer yang sudah diolah

Berdasarkan tabel 4.1, dapat diketahui bahwa jenis kelamin rata – rata pengguna Go-Jek adalah wanita, dengan persentase sebesar 60% dan Laki-Laki memiliki persentase sebesar 40%. Serta usia yang paling dominan adalah 22 tahun dengan persentase sebesar 20%. Sedangkan mayoritas pekerjaan pengguna aplikasi Go-Jek adalah pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 85%, disusul oleh pegawai swasta dengan persentase 10%, dan SPG dan pramuniaga sebesar 2,5%.

B. Responden Berdasarkan Jumlah Pemesanan Layanan Transportasi Online Menggunakan Aplikasi Mobile Go-Jek

Berdasarkan jumlah pemesanan layanan transportasi online menggunakan aplikasi mobile Go-jek dapat dibagi menjadi seperti di tabel dibawah ini :

Tabel 4.2

Jumlah Melakukan Pemesanan Layanan Transportasi online Menggunakan Aplikasi Mobile Go-Jek

Jumlah melakukan pemesanan layanan transportasi online melalui aplikasi mobile Go-jek	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak pernah	0	0
Satu kali	0	0
Dua kali	2	5
Lebih dari dua kali	38	95
Jumlah	40	100

Sumber : data primer yang sudah diolah

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang sudah pernah menggunakan layanan transportasi online melalui aplikasi mobile Go-Jek sebanyak 2 responden dengan persentase sebesar 5% dan responden yang sudah pernah menggunakan layanan transportasi online melalui aplikasi mobile Go-Jek lebih dari dua kali sebanyak 38 responden dengan persentase sebesar 95%.

C. Responden Berdasarkan Produk/layanan Jasa Yang Sering Digunakan

Produk atau layanan jasa yang sering digunakan oleh responden dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.3

Produk/Layanan Jasa yang sering digunakan

Jenis Layanan	Frekuensi	Jenis Kelamin		Pekerjaan				Persentase (%)
		L	P	Pelajar/ Mahasiswa	SPG	Pramuni ga	Pegawa i Swasta	
Transportasi menggunakan motor	22	14	8	16	1	1	4	55
Transportasi menggunakan mobil	13	1	12	13				32,5
Go-Food	5	1	4	5				12,5
Jumlah	40	16	24	34	1	1	4	100

Sumber : data primer yang sudah diolah

Berdasarkan hasil dari tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa layanan yang paling sering digunakan responden adalah transportasi menggunakan motor dengan responden sebanyak 22 responden dimana pengguna laki-laki berjumlah 14 orang dan pengguna wanita berjumlah 8 orang dengan 16 orang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa, 1 SPG, dan pramuniaga, dan 4 pegawai swasta dengan persentase sebesar 55%. Sedangkan transportasi menggunakan mobil memiliki responden sebanyak 13 orang, dimana pengguna laki-laki berjumlah 1 orang dan pengguna wanita berjumlah 12 orang dengan seluruhnya berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa dengan presentase sebesar 32,5%, dan pengguna layanan Go-Food sebanyak 5 responden dimana pengguna laki-laki berjumlah 1 orang dan pengguna wanita berjumlah 4 orang dengan 5 orang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa dan memiliki persentase sebesar 12,5%..

4.2 Analisis Data

Dalam menganalisis data yang sudah terkumpul melalui hasil wawancara dari 40 responden pada penelitian ini menggunakan tiga proses yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4.2.1 Reduksi Data


Proses reduksi data pada penelitian ini adalah mengelompokkan dari hasil setiap jawaban responden kedalam faktor-faktor yang relevan karena pada penelitian ini hasil data akan difokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan layanan transportasi online melalui aplikasi mobile Go-jek. Dari hasil data yang diperoleh dari 40 responden yang sudah dikelompokkan, maka akan diketahuilah faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan layanan

transportasi online melalui aplikasi mobile Go-Jek yaitu kemudahan, keamanan, kualitas layanan, promo, harga, dan kualitas informasi.

A. Kemudahan

Tabel 4.4

Faktor Kemudahan



Indikator	Responden	Persentase (%)
Aplikasi mudah untuk digunakan	16	55,17
Aplikasi mudah untuk dipelajari	7	24,14
Aplikasi jelas dan dapat dimengerti	6	20,69
Jumlah	29	100

Sumber : data primer yang sudah diolah

Faktor kemudahan adalah salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh dalam penggunaan aplikasi terlebih dalam penggunaan layanan transportasi online. Dari tabel 4.4 ada beberapa faktor yang menjadi penilaian tersendiri bagi responden diantaranya aplikasi Go-Jek itu sendiri mudah digunakan, ada 16 responden dari 29 responden dengan persentase sebesar 55,17% yang

mengatakan hal ini sangat penting. Selanjutnya aplikasi mudah dipelajari, pada faktor ini, ada 7 responden dari 29 responden dengan persentase sebesar 24,14% yang mengatakan hal demikian. Yang terakhir adalah aplikasi jelas dan dapat dimengerti, ada 6 responden dari 29 responden dengan persentase sebesar 20,69% yang mengutarakan hal ini.



B. Keamanan

Tabel 4.5

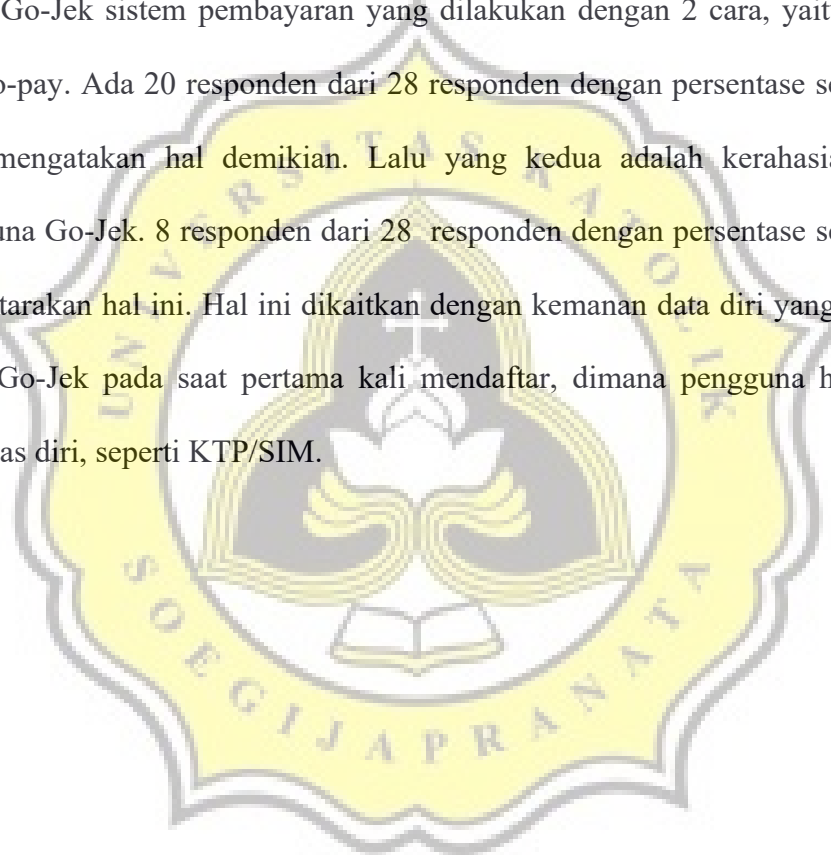
Faktor Keamanan

Indikator	Responden	Persentase
Jaminan keamanan (sistem pembayaran)	20	71,43%
Kerahasiaan Data	8	28,57%

Jumlah	28	100,00%
--------	----	---------

Sumber : data primer yang sudah diolah

Faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan layanan transportasi online melalui aplikasi mobile Go-Jek adalah faktor keamanan. Berdasarkan tabel 4.5 ada 28 responden yang mengungkapkan faktor keamanan dari Go-Jek juga cukup baik. Diantanya adalah jaminan kewanamanan terlebih pada sistem pembayaran yang aman, di dalam Go-Jek sistem pembayaran yang dilakukan dengan 2 cara, yaitu dengan cash dan Go-pay. Ada 20 responden dari 28 responden dengan persentase sebesar 71,43% yang mengatakan hal demikian. Lalu yang kedua adalah kerahasiaan data bagi pengguna Go-Jek. 8 responden dari 28 responden dengan persentase sebesar 28,57% mengutarakan hal ini. Hal ini dikaitkan dengan kewanamanan data diri yang di minta oleh pihak Go-Jek pada saat pertama kali mendaftar, dimana pengguna harus memfoto identitas diri, seperti KTP/SIM.



C. Kualitas Layanan

Tabel 4.6

Faktor Kualitas Layanan

Faktor-Faktor	Responden	Persentas
---------------	-----------	-----------

		e
Kualitas layanan yang nyata (Tangibles)	8	32,00%
Kualitas layanan yang cepat tanggap (Responsiveness)	3	12,00%
kualitas layanan yang sesuai dengan apa yang ada dalam aplikasi (Reability)	4	16,00%
Kualitas layanan yang diberikan oleh driver (Empaty)	10	40,00%
Jumlah	25	100,00%

Sumber : data primer yang sudah diolah

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dari penilaian pengguna untuk mau menggunakan layanan jasa. Dari tabel 4.6 ada beberapa faktor yang mempengaruhi penilain responden untuk menggunakan aplikasi Go-Jek. Yang pertama adalah kualitas layanan yang nyata, disini dapat dicontohkan dengan penampilan para penyedia layanan jasa, lalu fasilitas-fasilitas fisik, dan peralatan lain yang menunjang pelaksanaan pelayanan. Ada 8 responden dari 25 responden dengan persentase sebesar 32% yang mengatakan hal ini. Lalu ada kualitas layanan yang cepat tanggap, cepat tanggap dalam hal ini merupakan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Go-Jek itu sendiri yakni dengan cara tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan driver. 3 responden dari 25 responden dengan persentase 12% mengutarakan hal ini. Selanjutnya kualitas layanan yang sesuai dengan yang tertera pada aplikasi,. Kualitas layanan ini merupakan kualitas layanan yang sudah diperhitungkan oleh pihak Go-Jek itu sendiri, dengan contoh estimasi waktu tunggu yang akurat dengan keadaan aslinya. 4 responden dari 25 responden dengan persentase sebesar 16% mengungkapkan hal ini. Dan yang terakhir yaitu kualitas

layanan yang diberikan oleh driver (Empaty), ada 10 responden dari 25 responden dengan persentase sebesar 40% yang mengatakan hal ini.

D.Harga

Tabel 4.7

Faktor Harga

Indikator	Responden	Persentase
Daya saing harga	14	46,67%
Kesesuaian harga dengan kualitas produk	7	23,33%
Keterjangkauan harga	9	30,00%
Jumlah	30	100,00%

Sumber : data primer yang sudah diolah

Masyarakat akan tertarik jika harga yang ditawarkan oleh penjual barang maupun jasa lebih murah dari pada pesaing nya terlebih jika barang atau jasa yang ditawarkan memiliki kualitas yang baik. Selain itu, harga yang ditawarkan oleh layanan transportasi online berbeda antara satu dengan yang lain, dan biasanya harga yang ditawarkan lebih murah dari pada transportasi konvensional. Menurut tabel 4.7 ada beberapa faktor yang diutarakan oleh responden. Yang pertama adalah daya saing harga, dimana harga yang lebih murah dari pada transportasi konvensional dan pesaingnya dimana 14 responden dari 30 responden dengan persentase sebesar 46,67% mengatakan hal tersebut. Selanjutnya ada harga sesuai dengan kualitas produk yang diberikan, dan juga harga sesuai dengan yang tertera dalam aplikasi Go-Jek, 7

dari 30 responden dengan persentase sebesar 23,33% mengatakan hal ini. Dan harga yang terjangkau, 9 dari 30 responden dengan persentase sebesar 30% mengatakan hal ini.

E. Promo

Tabel 4.8
Faktor Promosi

Indikator	Responden	Persentase
Promosi Penjualan (Sales Promotion)	35	94,59%
Periklanan (advertising)	2	5,41%
Jumlah	37	100,00%

Sumber : data primer yang sudah diolah

Faktor promo merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan layanan transportasi online melalui aplikasi mobile Go-Jek karena dari pihak Go-Jek itu sendiri sering memberikan promo terutama pada *sales promotion* nya, seperti potongan harga untuk layanan yang ada di aplikasi Go-Jek dan juga promosi yang dilakukan oleh Go-Jek adalah menggunakan periklanan (*advertising*), dengan cara memasang iklan di tv maupun di youtube.

Berdasarkan data dari tabel 4.8 pada *sales promotion*, ada 35 responden dari 37 responden dengan persentase sebesar 94,59% yang mengatakan hal ini menarik.

Selanjutnya pada promo melalui iklan ada 2 responden dari 37 responden dengan persentase 5,41% yang mengutarakan hal tersebut.

F. Kualitas Informasi

Tabel 4.9
Faktor Kualitas Informasi

Indikator	Responden	Persentase
Akurat (accuracy)	5	26,32%
Kelengkapan (Completeness)	4	21,05%
Penyajian Informasi (format)	10	52,63%
Jumlah	19	100,00%

Sumber : data primer yang sudah diolah

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan layanan transportasi online melalui aplikasi mobile Go-Jek adalah kualitas informasi dan berdasarkan hasil jawaban responden yang dikelompokkan kedalam faktor kualitas

informasi adalah akurasi dari sistem yang diberikan oleh Go-Jek, antara lain dari segi ketepatan estimasi waktu yang ditunjukkan pada aplikasi pada saat pemesanan layanan, lalu tepatnya lokasi driver yang tersedia didalam GPS, dan ada nya fitur rating driver yang terdapat pada aplikasi Go-Jek, sehingga kita dapat melihat rating yang dimiliki oleh driver yang akan melakukan layanan kepada kita baik atau tidak, sehingga jika kita menemukan driver dengan rating yang rendah, kita dapat membatalkan pesanan yang kita ajukan, selanjutnya ada faktor kualitas informasi dari segi kelengkapan, dimana suatu informasi yang diberikan oleh sistem lengkap dan berkualitas. Dan dari segi penyajian informasi yang tidak rumit ketika digunakan dan dapat memudahkan pengguna dalam memahami informasi yang tersedia, contohnya dari segi tampilan juga sangat dipertimbangkan untuk menarik konsumen.

Pada tabel 4.9 dapat dilihat bahwa faktor akurasi pada aplikasi Go-jek memiliki tanggapan 5 responden dari 19 responden dengan persentase sebesar 26,32%. Lalu faktor kelengkapan memiliki 4 responden dari 19 responden dengan persentase sebesar 21,05%, dan faktor penyajian informasi memiliki tanggapan sebanyak 10 responden dari 19 responden dengan persentase sebesar 52,63%.

4.4.2 Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini berupa diagram batang, yang memuat informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan layanan transportasi online melalui aplikasi mobile Go-Jek yang di dapatkan dari jawaban responden melalui wawancara yang sudah diolah. Berikut merupakan penyajian data didalam penelitian ini.

Dari 40 responden, faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan layanan transportasi online melalui aplikasi mobile Go-Jek adalah kemudahan, keamanan,

kualitas layanan, harga, promo, dan kualitas informasi. Faktor kemudahan memiliki 29 jawaban. Setelah itu, faktor keamanan memiliki 28 jawaban, selanjutnya faktor kualitas layanan memiliki 25 jawaban, faktor harga memiliki 30 jawaban, setelah itu faktor promo memiliki 37 jawaban, dan faktor kualitas informasi memiliki 19 jawaban.

4.2.3 Penarikan Kesimpulan Reduksi Data

Berdasarkan hasil dari reduksi data dan penyajian data dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan transportasi online melalui aplikasi mobile Go-Jek adalah faktor kemudahan, keamanan, kepercayaan, kualitas layanan, kualitas informasi, promo, harga, dan faktor produk. Jika diperingkatkan maka faktor yang presentase tertinggi hingga terendah adalah

Tabel 5.0

Faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan layanan transportasi online melalui aplikasi mobile Go-Jek dari persentase tertinggi hingga terendah

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Promo	37	22,02
Harga	30	17,86
Kemudahan	29	17,26
Keamanan	28	16,67
Kualitas Layanan	25	14,88

Kualitas Informasi	19	11,31
Jumlah	168	100

Sumber : data primer yang sudah diolah

Faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan transportasi online melalui aplikasi mobile Go-Jek yang paling dominan adalah faktor promo dengan frekuensi 37 dimana faktor ini memiliki persentase sebesar 22,07%. yang berarti ada 37 dari 40 responden yang mengatakan bahwa salah satu faktor memutuskan menggunakan transportasi online melalui aplikasi mobile Go-Jek adalah faktor promo, Go-Jek memang sering mengadakan promo besar-besaran pada waktu-waktu tertentu serta memiliki fitur poin yang bisa didapat dengan melakukan penggunaan layanan jasa di dalam aplikasi Go-Jek dan poin tersebut dapat ditukarkan dengan potongan harga pembelian dan juga Go-Jek sering memberikan potongan harga dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini lah yang membuat faktor promo paling dominan dibandingkan dengan faktor lain mengenai faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan transportasi online melalui aplikasi mobile Go-Jek. Faktor yang paling sedikit frekuensinya adalah faktor kualitas informasi dengan jumlah 19 responden yang mengatakan faktor kualitas informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan transportasi online melalui aplikasi mobile Go-Jek. Hal ini mungkin disebabkan oleh Go-jek memang terkenal dengan banyaknya promo yang menarik dan menggiurkan sehingga tidak terlalu fokus terhadap kualitas informasi yang dipaparkan oleh Go-Jek seperti rating pada driver, ketepatan waktu yang ada didalam aplikasi, dan juga kesesuaian letak posisi driver yang ada didalam maps.