

## ABSTRAK

### **Suci Wulandari : Penerapan Analisis Konjoin Untuk Menentukan Preferensi Masyarakat Kota Padang Terhadap Penggunaan Jasa Ojek Online Tahun 2019**

Transportasi di Indonesia terus mengalami perkembangan. Hal ini ditunjukkan dengan munculnya transportasi *online*. Salah satu jenis transportasi *online* yang banyak dijumpai adalah ojek *online*. Saat ini, beberapa merek ojek *online* seperti Go-Jek dan Grab telah mendominasi pasar transportasi dan sebagai penyedia layanan jasa, ojek *online* memiliki berbagai macam fasilitas yang ditawarkan sehingga menimbulkan masalah tersendiri bagi pengusaha ojek *online*. Pengusaha ojek *online* dituntut lebih profesional dan selektif dalam sistem kerjanya agar dapat menarik perhatian konsumen. Maka pengusaha ojek *online* perlu mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi preferensi konsumen dalam menggunakan jasa ojek *online*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan nilai utilitas taraf tertinggi masing-masing atribut, mengetahui kombinasi taraf yang paling disukai dan kurang disukai oleh masyarakat, dan menentukan atribut apa yang paling penting bagi masyarakat dalam menggunakan jasa ojek *online*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Padang berusia 17 tahun sampai 54 tahun yang tidak gagap teknologi dan yang memesan langsung ojek *online* serta pernah menggunakan ojek *online* minimal 2 kali dengan menggunakan *voluntary sampling*. Data penelitian tergolong data primer yang diperoleh menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan analisis konjoin.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai utilitas tertinggi untuk atribut harga adalah harga promo khusus sebesar 19,9375, cara pembayaran secara tunai sebesar 6,8125, pelayanan *driver* yang ramah sebesar 88,5625, dan *driver* menggunakan seragam sebesar 39,6875. Kombinasi yang paling disukai adalah harga promo khusus, tunai, ramah, dan *driver* menggunakan seragam. Sedangkan kombinasi yang paling kurang disukai adalah harga normal, non tunai, kurang ramah, dan *driver* tidak menggunakan seragam. Kemudian atribut yang paling penting bagi masyarakat adalah atribut pelayanan *driver*.

Kata Kunci : Ojek *Online*, Preferensi, Analisis Konjoin