

ABSTRAK

Rivaldo Khairul : Preferensi Masyarakat Kota Padang Terhadap Penggunaan Jasa Taksi *Online* (*Go-car*) Tahun 2021 Menggunakan Analisis Konjoin

Perkembangan mode transportasi di Indonesia semakin pesat terlihat dari munculnya transportasi taksi *online*. Jasa taksi *online* yang sedang marak digunakan yaitu *Go-car*, *maxim* dan *Grab-car*. Jasa taksi *online* memiliki berbagai cara untuk memfasilitasi konsumen sehingga menimbulkan daya saing antar pengusaha taksi *online*. Pengusaha taksi *online* dituntut lebih profesional agar dapat menarik perhatian konsumen. Daya saing ini membuat pengusaha taksi *online* perlu mengetahui apa saja yang menjadi preferensi konsumen dalam menggunakan jasa taksi *online*. Preferensi ini membantu pengusaha taksi *online* dalam berbenah diri baik dari segi sistem kerja sampai pada sikap profesional *driver* taksi *online* terhadap konsumen. Sejalan dengan 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 taksi *online*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Padang pengguna jasa taksi *online* berusia 17 tahun sampai 54 tahun baik yang memesan langsung taksi *online* ataupun yang pernah menggunakan taksi *online* dengan menggunakan *voluntary sampling*. Data penelitian ini tergolong data primer yang diperoleh menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan analisis konjoin.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai utilitas tertinggi untuk atribut pelayan *driver* secara ramah sebesar 52, cara *driver* mengemudi yang nyaman sebesar 49,65, ketepatan waktu penjemputan dan cara pembayaran secara non tunai sebesar 6,25. Kombinasi yang paling disukai konsumen adalah pelayanan *driver* yang ramah, *driver* mengemudi dengan nyaman, penjemputan yang tepat waktu dan pembayaran non tunai. Sedangkan kombinasi yang paling kurang disukai adalah pelayanan *driver* yang tidak ramah, *driver* mengemudi dengan tidak nyaman, penjemputan yang tidak tepat waktu dan pembayaran tunai. Kemudian atribut yang paling penting bagi masyarakat adalah atribut pelayanan *driver*.

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