

**STUDI KARAKTERISTIK KONSUMEN DAN ANALISIS
KEPUASAN DAN KEPENTINGAN ANGKUTAN
BERBASIS ONLINE DI KOTA PADANG**



**JURUSAN TEKNIK SIPIL - FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS
ANDALAS PADANG**

2018

**STUDI KARAKTERISTIK KONSUMEN DAN ANALISIS
KEPUASAN DAN KEPENTINGAN ANGKUTAN
BERBASIS ONLINE DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Strata-1
pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Andalas*

Oleh :

KHAIRUN NISYA

1410921081

Pembimbing :

TITI KURNIATI, M.T



**JURUSAN TEKNIK SIPIL - FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS
ANDALAS PADANG**

2018

ABSTRAK

Kebutuhan masyarakat kota Padang akan transportasi dewasa ini semakin meningkat, hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jenis angkutan umum. Demi kemudahan masyarakat dalam mendapatkan moda transportasi, kini telah hadir angkutan umum berbasis online di kota Padang. Hadirnya jenis moda transportasi angkutan umum berbasis online yang dapat digunakan, dapat dijadikan tolak ukur melihat karakteristik dari konsumen tersebut. Tujuan akhir dari penelitian ini adalah mengetahui karakteristik konsumen angkutan berbasis online di kota Padang.

Kehadiran transportasi berbasis online ini awalnya tidak begitu diminati, namun pada perkembangannya bergeser menjadi salah satu pesaing terberat dari angkutan umum lainnya di Padang. Metode dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian Importance Performance Analysis (IPA) dan pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan responden merupakan konsumen angkutan berbasis online berstatus mahasiswa dan siswa di kawasan kota Padang. Angkutan umum berbasis online yang dipilih pada penelitian ini adalah Go-Jek.

Hasil analisa deskriptif terhadap kuesioner mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna angkutan online adalah mahasiswa (93,61%), dari segi uang saku kelompok terbesar (42,47%) adalah Rp 150.000- Rp 300.000 per minggu, sedangkan tujuan perjalanan terbanyak adalah sekolah / kuliah (44,75%) dan 55,71% memilih menggunakan angkutan online dengan alasan kepraktisan dibandingkan dengan moda yang biasa mereka gunakan.

Kata kunci: *Angkutan Umum Berbasis Online, Konsumen, Analisis Tabulasi Silang (Crosstabs), Importance Performance Analysis (IPA)*

