

**STUDI KARAKTERISTIK JASA TRANSPORTASI
ONLINE TERHADAP KEPUASAN DAN MOBILITAS
BAGI IBU RUMAH TANGGA DI KOTA PADANG
(Studi Kasus Terhadap Go-Jek di Kota Padang)**



Oleh :

MOHAMMAD SYAHDAN MANUFANDU

1310929001

JURUSAN TEKNIK SIPIL - FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2020

**STUDI KARAKTERISTIK JASA TRANSPORTASI
ONLINE TERHADAP KEPUASAN DAN MOBILITAS
BAGI IBU RUMAH TANGGA DI KOTA PADANG
(Studi Kasus Terhadap Go-jek di Kota Padang)**



**JURUSAN TEKNIS SIPIL - FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2019**

ABSTRAK

Kebutuhan akan transportasi yang praktis dan cepat semakin meningkat di kalangan Mahasiswa di kota Padang, terutama tuntutan bagi Ibu Rumah Tangga untuk keperluan sehari-hari dan perlunya solusi alternatif di saat kendaraan pribadi mengalami mogok ataupun moda transportasi umum tidak lagi efisien dari segi waktu. Maka transportasi umum berbasis online hadir di kota Padang untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan Kehadiran moda transportasi umum online dan mulai mainstream di kalangan Ibu Rumah Tangga, maka dapat dijadikan tolak ukur dengan melihat karakteristik dari konsumen tersebut. Adapun tujuan akhir dari penelitian ini adalah mengetahui karakteristik konsumen angkutan berbasis online di kota Padang.

Dengan pesatnya perkembangan transportasi berbasis online ini, akhirnya terjadi persaingan dengan moda transportasi umum lainnya di kota Padang. Metode penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif dan pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan responden merupakan Ibu Rumah Tangga pengguna angkutan berbasis online di kota Padang. Angkutan umum berbasis online yang dipilih pada penelitian ini adalah Go-Jek.

Berdasarkan hasil dari analisa deskriptif, Ibu Rumah Tangga sebagai pengguna jasa angkutan online (GO-JEK) merasa sangat puas adapun beberapa factor : 1. Kualitas pelayanan yang baik, 2. tarif sendiri mengalami kenaikan mengakibatkan keluhan dari responden, 3. Kepuasan : responden kurang puas dengan kenaikan tariff, 4. rekomendasi konsumen: konsumen tidak merasa keberatan untuk merekomendasikan (GO-JEK) karena kemudahan, keramahan sikap driver dan kenyamanan dan keamanan selama berkendara, akan tetapi tidak untuk tarif.

Kata kunci : *Angkutan Umum Berbasis Online, Ibu Rumah Tangga, Analisis deskriptif*