

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI DAYA
TARIK PENGGUNAAN APLIKASI GOJEK PADA FITUR
GO-RIDE (STUDI KASUS MAHASISWA PROGRAM
STUDI DIII ELEKTRONIKA)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi
Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**SABITA AGRIVA TESALONIKA
NPM 061930600700**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2022**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI DAYA
TARIK PENGGUNAAN APLIKASI GOJEK PADA FITUR
GO-RIDE (STUDI KASUS MAHASISWA PROGRAM
STUDI DIII ELEKTRONIKA)**



**LAPORAN AKHIR
OLEH:**

**SABITA AGRIVA TESALONIKA
NPM 061930600700**

Menyetujui,

Palembang, 2022

Pembimbing I

**Purwati, SE., MM
NIP 196507111988032002**

Pembimbing II,

**Fetty Maretha, SE., MM.
NIP 198203242008012009**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B.
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, SE., MM
NIP 198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabita Agriva Tesalonika
NPM : 061930600700
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi daya tarik pengguna aplikasi Gojek pada fitur Go Ride (Studi kasus Mahasiswa Program Studi D III Elketronika)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain
4. maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Sabita Agriva Tesalonika
NPM 061930600700

LEMBAR PENGESAHAN



Nama : Sabita Agriva Tesalonika
NPM : 061930600700
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi daya tarik pengguna aplikasi Gojek pada fitur Go Ride (Studi kasus Mahasiswa Program Studi D III Elketronika)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir Jurusan
Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis 1 spasi dan
dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 12 Agustus 2022

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Munfaridi, S.E., M.Si Ketua Penguji		4-08-2022
2.	Dr. Paisal, S.E., M.Si Anggota Penguji		4-08-2022
3.	Purwati, S.E., M.M Anggota Penguji		8 Agustus 2022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Have no cares; but in everything with prayer and praise put your requests
before God (Philippians 4:6)*

*Memang tidak selalu mudah, tapi itulah hidup. Jadilah kuat karena ada hari-
hari yang lebih baik didepan (Mark Lee)*

Kupersembahkan kepada:

- *Kedua Orang Tua*
- *Diriku Sendiri*
- *Saudara-saudaraku*
- *Sahabat-sahabatku*
- *Teman-teman kelas 6 NB 2019*
- *Almamater*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Laporan Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar diploma pada Program Studi DIII Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Daya Tarik Pada Penggunaan Aplikasi Gojek Pada fitur Go-Ride (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi DIII Teknik Elektronika)”. Laporan Akhir ini terdiri dari lima bab, bab pertama berisikan latar belakang, rumus masalah, tujuan, dan manfaat. Bab kedua berisikan tentang studi kepustakaan. Kemudian pada bab ketiga berisikan keadaan umum perusahaan, pada bab keempat berisikan tentang hasil pembahasan dan pada bab kelima berisikan tentang kesimpulan dan saran. Penulis berharap laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menjadi referensi bagi para pembacanya.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan akhir ini banyak terdapat kekurangan dari penulisan maupun pembahasan. Hal ini dikarenakan terdapatnya keterbatasan penulis dalam menyusun laporan akhir ini, maka dari penulis berharap bahwa para pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis ucapkan, terimakasih.

Palembang, Juli 2022

Penulis

UCAPKAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya bimbingan, bantuan, dorongan, dan saran serta do'a dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Purwati, SE., M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan pengarahan dan bimbingan selama penulisan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan sebagai dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan pengarahan dan bimbingan selama penulisan Laporan Akhir ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membantu dalam penulisan Laporan Akhir ini.
7. Orang tua, Kak dan Abang tersayang yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara materi maupun non materi dalam penulisan laporan akhir ini.
8. Kepada teman tersayang Icha Marsely, Natasya Fathiyyah, Kiki Merdiasnyah, dan Pogi Antoni yang telah mensupport baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
9. Teman-teman 6NB yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan penulisan laporan akhir ini.

10. Diriku sendiri yang telah bekerja keras dan berjuang untuk menyelesaikan laporan akhir ini dengan tepat waktu.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Tuhan memberkati dan membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Palembang, Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Transportasi *online* adalah transportasi yang berbasis suatu aplikasi tertentu yang memudahkan pelanggan dalam memesan transportasi melalui sistem aplikasi di dalam *smartphone*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi daya tarik penggunaan aplikasi Gojek pada fitur *Go-ride* dan faktor dominan, serta faktor terendah dari faktor-faktor tersebut. Hasil ini diharapkan dapat sebagai bahan evaluasi untuk menciptakan daya tarik terhadap konsumen dalam menggunakan transportasi *online* tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif atau statistik deskriptif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 80 responden yang merupakan mahasiswa Program Studi DIII Elektronika Politeknik Negeri Sriwijaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Probability Sampling*. Sampel mengisi kuisioner yang terdiri dari berbagai pernyataan dengan pilihan jawaban responden menggunakan skala likert. Hasil jawaban dari responden akan dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus interpretasi skor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat faktor yang memengaruhi daya tarik penggunaan aplikasi Gojek pada fitur Go-Ride, yaitu keunggulan produk, reputasi perusahaan, harga, dan kualitas jasa. Faktor dominan dari keempat faktor tersebut adalah reputasi perusahaan dengan nilai persentase 89,25%, sedangkan faktor terendah adalah harga dengan nilai persentase 80,2%

Kata kunci: Transportasi *online*, daya tarik, keunggulan produk, reputasi perusahaan, harga, kualitas jasa

ABSTRACT

Online transportation is the transportation based on an application that makes customer will easy to take a transportation only by order through application system on smartphone. The purpose of this study to determine the factors that influence the attractiveness of using the Gojek application on the Go-ride feature and the dominant factor, as well as the lowest factor of these factors. These results of this study are expected to be used as evaluation material to create attractiveness to consumers in using the online transportation. This study is a quantitative descriptive study using descriptive analysis or descriptive statistics. The number of samples in this study were 80 respondents who were students of the DIII Electronics Study Program at Politeknik Negeri Sriwijaya. The sampling technique used is Probability Sampling. The sample filled out a questionnaire consisting of various statements with the respondent's answer choices using a Likert scale. The results of the answers from respondents will be calculated using the score interpretation formula. The results of the study showed that there are four factors that influence the attractiveness of using the Gojek application on the Go-Ride feature, namely product excellence, company reputation, price, and service quality. The dominant factor of the four factors is the company's reputation with a percentage value of 89.25%, while the lowest factor is price with a percentage value of 80,2%.

Keywords: *Online transportation, the attractiveness, product excellence, company reputation, price, service quality*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	6
1.5.5 Definisi Operasional	8
1.5.6 Analisis Data	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Produk	12
2.1.1 Pengertian Produk	12
2.1.2 Konsep Produk	12
2.1.3 Klasifikasi Produk	13
2.2 Daya Tarik Produk	16
2.2.1 Pengertian Daya Tarik Produk	16
2.2.2 Faktor-Faktor Daya Tarik Produk	17
2.3 Jasa	18
2.3.1 Pengertian Jasa	18
2.3.2 Jenis-Jenis Jasa	19
2.3.3 Karakteristik Jasa	20
2.3.4 Klasifikasi Jasa	21
2.4 Transportasi	22
2.4.1 Pengertian Transportasi	22
2.4.2 Pengertian Transportasi <i>Online</i>	22

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan	24
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	26
3.2.1 Visi PT Gojek Indonesia	26
3.2.2 Misi PT Gojek Indonesia	26
3.3 Tiga Pilar Gojek	26
3.4 Logo PT Gojek Indonesia	27
3.5 Struktur PT Gojek dan Pembagian Tugas	28
3.5.1 Struktur PT Gojek Indonesia	28
3.5.2 Pembagian Tugas pada PT Gojek Indonesia	29
3.6 Profil Responden	31
3.7 Rekapitulasi hasil Skor Jawaban Kuesioner	32

	Halaman
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Daya Tarik Penggunaan Aplikasi Gojek pada Fitur Go-Ride	35
1.2 Faktor Dominan dan Terendah Yang Mempengaruhi Daya Tarik Penggunaan Aplikasi Gojek Pada Fitur Go-Ride	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perhitungan Jumlah Sampel Mahasiswa DIII Elektronika	9
Tabel 1.2 Definisi Operasional	9
Tabel 1.3 Skala Likert	10
Tabel 1.4 Interpretasi Skor Penilaian	11
Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan semester yang ditempuh	31
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 3.3 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Keunggulan Produk	32
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Reputasi Perusahaan	33
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga	33
Tabel 3.6 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Jasa	34
Tabel 4.1 Interpretasi Skor Penilaian	36
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Rata-Rata Lima Faktor Daya Tarik Penggunaan Aplikasi Gojek Pada Fitur Go-Ride	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jasa Transportasi <i>Online</i> Paling sering Digunakan 2019.....	2
Gambar 2.1 Produk Konsumen	13
Gambar 3.1 Logo Perusahaan Gojek	27
Gambar 3.2 Struktur PT Gojek Indonesia	28
Gambar 4.1 Grafik Rata-Rata Faktor Penggunaan Aplikasi Gojek Pada Fitur Go-Ride	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Disposisi
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 9 Lembar Rekapitulasi
- Lampiran 10 Lembar Persetujuan revisi
- Lampiran 11 Lembar Revisi