

Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Transportasi *Online* Di Kota Manado

Muhammad Vikram Haja¹⁾, Arie S. M. Lumenta²⁾, Sary D. E. paturusi³⁾

Teknik Elektro Universitas Sam Ratulangi Manado, Jl. Kampus Bahu-Unsrat Manado, 95115
vikram.haja@gmail.com, lumenta@gmail.com, sarypaturusi@unsrat.ac.id, al@unsrat.ac.id

Abstract — Transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan pada zaman sekarang, karena dengan adanya transportasi dapat mengefektifkan pekerjaan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. transportasi yang baik dapat mencerminkan keteraturan kota yang baik pula, hal ini disebabkan karena transportasi merupakan suatu alat bantu dalam mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan. Selain itu, transportasi juga merupakan suatu prasarana bagi pergerakan manusia atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan. Pada penelitian ini penulis mengangkat masalah tentang Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Transportasi Online Di Kota Manado. Dari hasil yang diperoleh di mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi transportasi Online Gojek dan Greb rata-rata memiliki nilai pada items 1 Gojek dan Grab 100%, items 2 Gojek dan Grab 99.5%, items 3 Gojek 76%, Grab 95% items 4 Gojek 14% dan Grab 22.5%, items 5 Gojek 22%, Grab 25.5%, items 6 Gojek 97.5%, Grab 95.5%, items 7 Gojek 98%, Greb 97.5%, items 8 Gojek 99%, Grab 97%, items 9 Gojek dan Grab 99.5%, items 10 Gojek dan Grab 99.5%, items 11 Gojek 99.5%, Grab 99%, items 12 Gojek.99.5%, Grab 100%.

Kata kunci : Analisa Aplikasi Trasportasi *Online* Kota Manado

Abstract — *Transportation is a tool that is very much needed today, because the existence of transportation can make the work effective in fulfilling daily needs. good transportation can reflect good city order as well, this is because transportation is a helpful tool in directing development in urban areas. In addition, transportation is also an infrastructure for the movement of people or goods arising from activities in urban areas. In this study the author raised the issue of Analyzing the User Satisfaction Level of Online Transportation Applications in the City of Manado. From the results obtained, the average level of community satisfaction with the Gojek and Greb Online transportation application has value on items 1 Gojek and Grab 100%, items 2 Gojek and Grab 99.5%, items 3 76% Gojek, Grab 95% items 4 Gojek 14% and Grab 22.5%, items 5 22% Gojek, Grab 25.5%, items 6 Gojek 97.5%, Grab 95.5%, items 7 98% Gojek, Greb 97.5%, items 8 99% Gojek, Grab 97%, items 9 Gojek and Grab 99.5%, items 10 Gojek and Grab 99.5%, items 11 Gojek 99.5%, Grab 99%, items 12 Gojek.99.5%, Grab 100%.*

Keywords: *Analysis of the Application of Online Transportation in the City of Manado*

I. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan pada zaman sekarang, karena dengan adanya transportasi dapat mengefektifkan pekerjaan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. transportasi yang baik dapat mencerminkan keteraturan kota yang baik pula, hal ini disebabkan karena transportasi merupakan suatu alat bantu dalam mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan. Selain itu, transportasi juga merupakan suatu prasarana bagi pergerakan manusia atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan. Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Transportasi dapat membantu perekonomian yang baik disuatu daerah bahkan disuatu Negara. Semakin baik dan tertatanya transportasi disuatu daerah akan semakin baik pula perekonomiannya. Dengan adanya pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat mempengaruhi kebutuhan akan jasa transportasi yang semakin meningkat pula, hal ini lah yang menyebabkan semakin berkembangnya dunia bisnis di sektor jasa transportasi.

Menurut Miro [2005] transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, mengerjakan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan menurut Nasution[2008] adalah sebagai pemindahan barang manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Jadi pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan proses pengangkutan, dan mengalihkan di mana suatu proses tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses pemindahan sesuatu dengan waktu yang di inginkan.

Transportasi merupakan sala satu fasilitas bagi suatu daerah untuk maju dan berkembang serta transportasi dapat meningkatkan aksesibilitas atau hubungan suatu daerah, karena aksesibilitas sering dikaitkan dengan daerah. Transportasi tidak dapat dipisahkan dalam suatu program pembangunan di suatu daerah karena transportasi memiliki peran penting dalam memajukan suatu daerah. faktor yang sangat penting dan strategis dikembangkannya,

diantaranya adalah melayani angkutan barang dan manusia dari satu daerah ke daerah lainnya dan menunjang pengembangan kegiatan-kegiatan sector lain untuk meningkatkan pembangunan nasional Indonesia.

Sejalan dengan berkembangnya teknologi dan komonikasi, pada teknologi transportasi juga tidak kala berkembang pesat. Pada saat ini banyak perusahaan yang menyediakan jasa transportasi online berbasis aplikasi, di indoneisa seperti GO-JEK , grabbike, grabtaxi, uber, bajaj App dan lain-lain.

Ada beberapa aplikasi transportasi online yang telah hadir di Kota Manado seperti GO-JEK, Greb, dan Uber. Hadirnya transportasi online merupakan fenomena yang cukup menyita perhatian, fenomena ojek online ini sangat di gemari di kalangan masyarakat saat ini sebab Transportasi Online mempunyai karakteristik yaitu Efisiensi dalam hal waktu, cara pemesanan yang simple, mampu melayani pada saat di perlukan, daya jelajah cukup tinggi. Dengan menggunakan Aplikasi smartphone kemudian Gojek atau Grab akan menjemput konsumennya dan mengantarkan pelanggan sampai pada tempat tujuannya. Tidak hanya antar jemput Gojek dan Grab juga menyediakan layanan lain seperti dalam Aplikasi Gojek yaitu Go-food dan pada aplikasi Grab yaitu Makanan dan dan masi banyak lagi fitur-fitur yang di sediakan Aplikasi Gojek dan Grab di Kota Manado.

Di Kota Manado Aplikasi Transportasi online di kenal baru namun jasa di bidang transportasi ini harus tetap memperhatikan kenyamanan, keamanan serta mampu melayani pengguna/ konsumen dengan baik. Jika konsumen puas dengan pelayanan yang di berikan Aplikasi Gojek dan Grab maka pastinya perusahaan Gojek dan Grab di Kota Manado dapat memiliki pengguna lebih banyak lagi karena pelayanan Aplikasi Gojek dan Grab berkualitas, sehingga masyarakat nyaman dengan kehadiran Aplikasi transportasi Online di Kota Manado.

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Prosedur Penelitian

Pada penelitian ini penulis mengangkat masalah tentang Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Transportasi Online Di Kota Manado. Sebagaimana penulis tertarik untuk menganalisa sehingga dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi transportasi online di Kota Manado. kemudian penulis akan merumuskan masalah yang terjadi berdasar fenomena atau masalah tersebut setelah merumuskan tujuan penulis merumuskan solusi yang akan di buktikan dengan data-data yang valid sesuai dengan tahapan pengumpulan data. Tahapan pengumpulan data penulis membuat desain riset maupun alat dan bahan analisa data.

B. Sample

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode sampling untuk bagaimana mendapatkan sampel. Sampling merupakan suatu proses pemilihan sejumlah atau sebagian dari populasi yang digunakan untuk membuat kesimpulan dari suatu populasi hasil yang di dapatkan dari sampling adalah

semple. Metode ini digunakan oleh penulis karena penulis mengambil judul penelitian mengenai Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Transportasi Online Di Kota Manado, dengan penulis menggunakan metode sampling penulis tidak harus meneliti secara keseluruhan Pengguna Aplikasi Transportasi Online Di Kota Manado tapi berdasarkan sampel yang di dapatkan dari sampling. Sampel adalah suatu bagian yang di ambil dari sebuah populasi untuk menentukan sifat serta ciri-ciri yang dikehendaki dari polulasi bersangkutan [Sugiama,2008]. Menurut Maholtra [2004] sampel adalah sub kelompok elemen populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dalam penelitian. Sampling dilakukan untuk pengambilan sample. Sampling adalah suatu proses penggunaan suatu bagian atau sejumlah kecil anggota dari sebuah populasi untuk membuat kesimpulan mengenai keseluruhan dari individu dalam populasi bersangkutan (Sugiama, 2008). Sampel untuk penelitin ini adalah Pengguna Aplikasi Trasportasi Online Di kota Manado.

C. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini di lakukan di Kota Manado Sulawesi Utara, Indonesia.

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini dibagi menjadi dua pilihan, yaitu data primer dan data sekunder

1) Sumber data primer adalah sumber yang asli dan dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian yang bersangkutan [Sugiama, 2008]. Sedangkan menurut Suhartanto [2014] sumber data primer adalah data yang dikumpulkan oleh seseorang (periset) untuk memecahkan masalah yang sedang diinvestigasi. Untuk mendapatkan data primer penulis melakukan survei dengan menggunakan kuesioner dibuat dalam bentuk tabel dalam Word 2013

2) Sumber data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan tertentu [Suhartanto, 2014]. Sedangkan menurut Sugiama [2008] data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari pihak lain yang mana data tersebut mereka jadikan sebagai sarana untuk kepentingan mereka sendiri. untuk mendapatkan data sekunder, penulis mendapatkan informasi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya seperti buku, artikel dan web resmi.

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Survei adalah suatu teknik riset dimana sample diwawancarai dalam beberapa bentuk atau perilaku responden yang diobservasi dan dijelaskan dalam beberapa cara (Babin, 2010). sedangkan menurut Maholtra (2004) survei merupakan satu metode pengumpulan data dari suatu populasi atau semple dengan menggunakan kuesioner dengan bentuk pertanyaan yang terstruktur.

Dalam penelitian ini Sumber data diambil dari hasil survei lapangan berupa wawancara dan pembagian kuesioner kepada pengguna/konsumen Aplikasi transportasi online di Kota Manado.

F. Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara dan pembagian kusioner, untuk mendapatkan sumber informasi dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan dalam Kusioner.
2. Studi literatur dengan cara mempelajari teori-teori literatur yang berhubungan dengan judul pembuatan tugas akhir, dan mengumpulkan data-data dan informasi yang terkait.

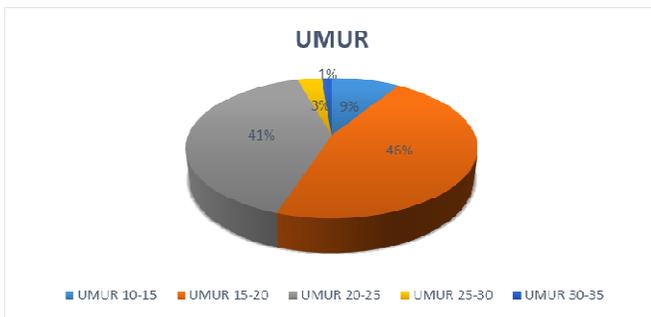
G. Analisa Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima (5) jenjang untuk menentukan tingkat pengguna/konsumen pada penelitian ini, berikut adalah penjelasan mengenai skala Likert yang di gunakan pada penelitian kali ini:

1. (STP) sangat tidak Puas, skor yang di miliki sangat tidak puas adalah satu (1).
2. (TP) tidak puas, skor yang di miliki adalah dua (2)
3. (CP) cukup puas, skor yang di miliki adalah tiga (3)
4. (P) puas, skor yang di miliki adalah empat (4)
5. (SP) sangat puas, skor yang di miliki adalah lima(5)

III HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data merupakan proses untuk menginput data kedalam software yang digunakan sehingga memungkinkan periset untuk menganalisis data (Suhartanto, 2014). Pada pembahasan ini penulis menggunakan Exel 2016 untuk menganalisa penilaian pengguna/konsumen dari jawaban 200 responden yang di bagikan pada tiap- tiap pengguna/konsumen yang berada di Kota Manado.



Gambar 1 Grafik Umur.



Gambar 2 Grafik Jenis Kelamin

1) Gambar 1 grafik di atas menunjukkan bahwa berdasarkan usia pengguna/konsumen di dominasi oleh usia 15-20 tahun sebanyak 46% sedangkan yang pada usia 20-25 itu sebanyak 41%. pada usia 10-15 itu sebanyak 9% dan pada usia 25-30 dan 30-35 itu masing-masing 3% dan 1% yang ini merupakan presentase paling kecil di antara yang lain.

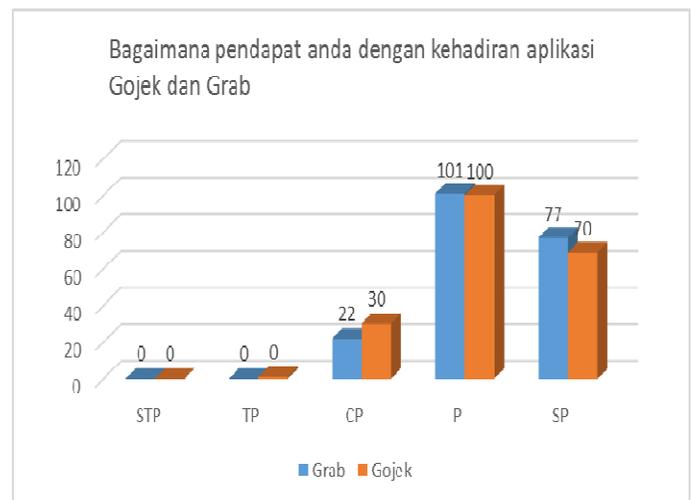
2) Gambar 2 grafik menunjukkan dari data yang di ambil sebanyak 200 pengguna/konsumen Aplikasi Gojek dan Greb di Kota Manado yang melakukan pengisian kusioner sebagian besar berjenis kelamin Laki-laki yaitu sebesar 55% dan Perempuan 45%.

3) Gambar 3 grafik di atas menunjukkan bahwa pekerjaan dari pengguna yaitu di dominasi oleh Mahasiswa sebanyak 55%, pada pelajar itu sebanyak 37%, Wirasuasta 4%, PNS 1%, Ibu Rumah Tangga 3%. Data di atas sesuai dengan hasil dari pembagian secara random kepada pengguna/konsumen Aplikasi Transportasi Online di Kota Manado.

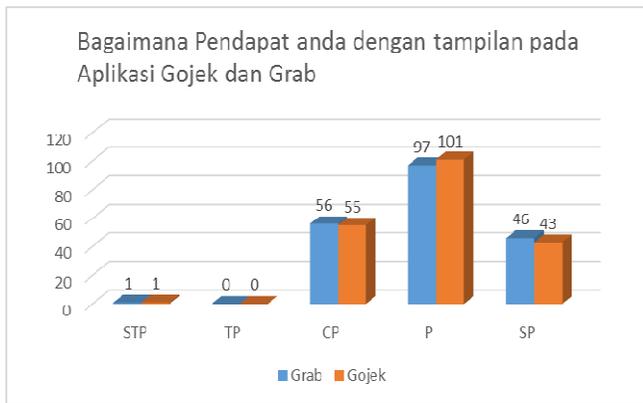
4) Hasil gambar 4 grafik di atas menunjukkan dari 200 kusioner dan 12 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian pada Aplikasi Grab dengan nilai 100%



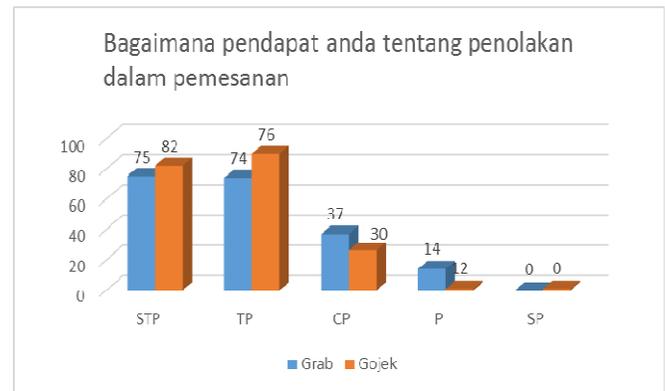
Gambar 3 Grafik Pekerjaan



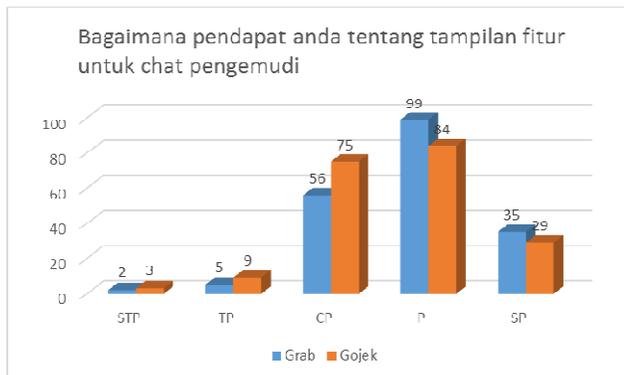
Gambar 4. Grafik Items 1 pertanyaan Gojek dan Grab



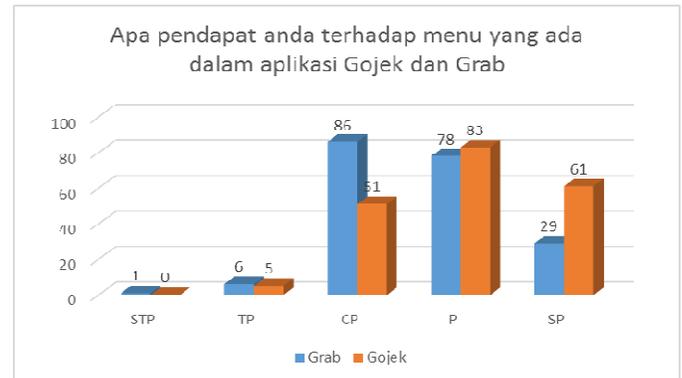
Gambar 5 Grafik Items 2 pertanyaan Gojek dan Grab



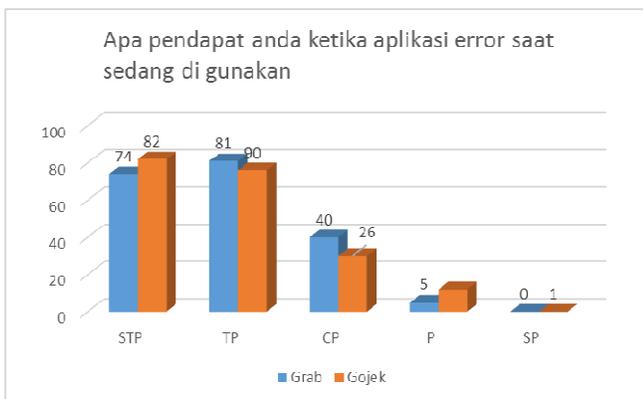
Gambar 8 Grafik Items 5 pertanyaan Gojek dan Grab



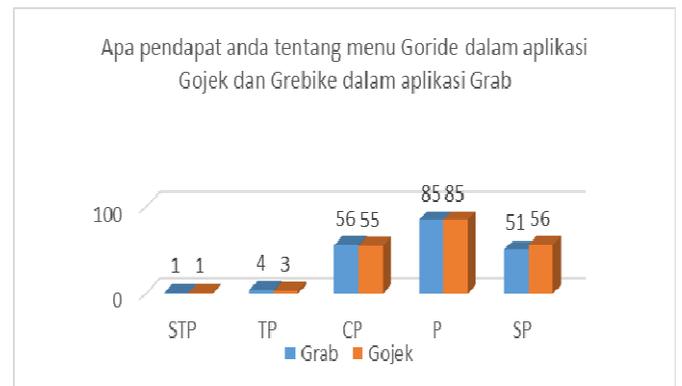
Gambar 6 Grafik Items 3 pertanyaan Gojek dan Grab



Gambar 9 Grafik Items 6 pertanyaan Gojek dan Grab



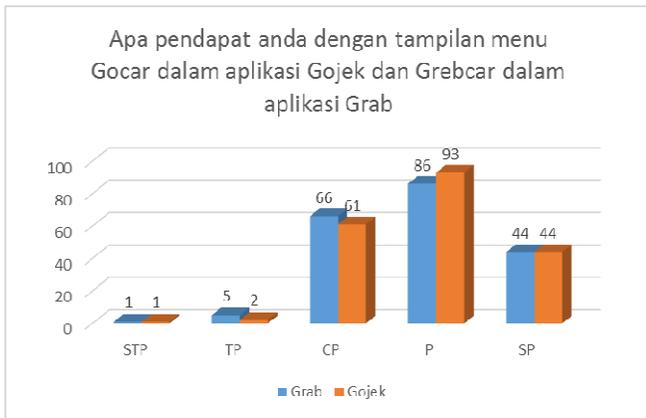
Gambar 7 Grafik Items 4 pertanyaan Gojek dan Grab



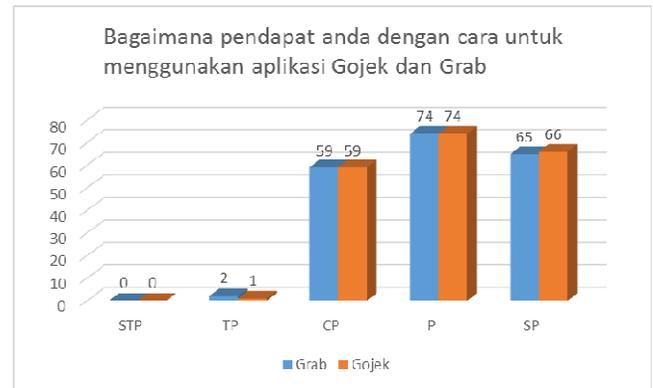
Gambar 4. 10 Grafik Items 7 pertanyaan Gojek dan Grab

- 5) Hasil gambar 5 grafik di atas menunjukkan dari 200 kusioner dan 12 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 2 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 99.5% kemudian pada Aplikasi Grab dengan nilai 99.5%.
- 6) Hasil gambar 6 grafik di atas menunjukkan dari 200 kusioner dan 12 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 3 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 76% kemudian pada Aplikasi Grab dengan nilai 95%.
- 7) Hasil gambar 7 grafik di atas menunjukkan dari 200 kusioner dan 12 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 4 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 14% kemudian pada Aplikasi Grab dengan nilai 22.5

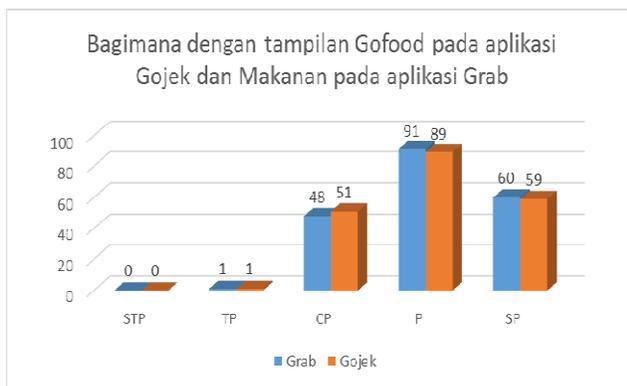
- 8) Hasil gambar 8 grafik di atas menunjukkan dari 200 kusioner dan 12 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 5 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 22% kemudian pada Aplikasi Grab dengan nilai 25.5%.
- 9) Hasil gambar 9 grafik di atas menunjukkan dari 200 kusioner dan 12 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 6 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 97.5% kemudian pada Aplikasi Grab dengan nilai 95.5%.
- 10) Hasil gambar 10 grafik di atas menunjukkan dari 200 kusioner dan 12 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 7 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 98% kemudian pada Aplikasi Grab dengan nilai 97.5%.



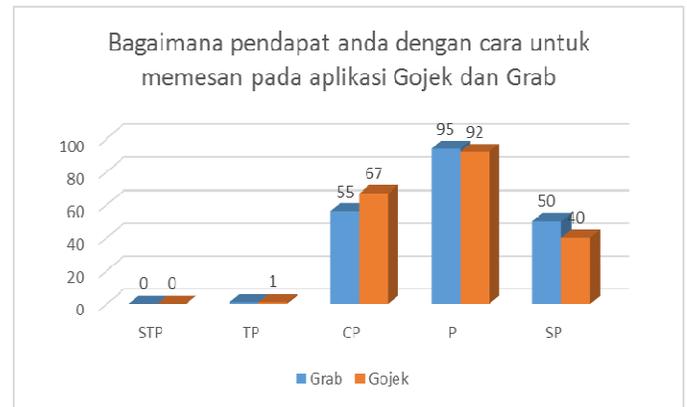
Gambar 11 Grafik Items 8 pertanyaan Gojek dan Grab



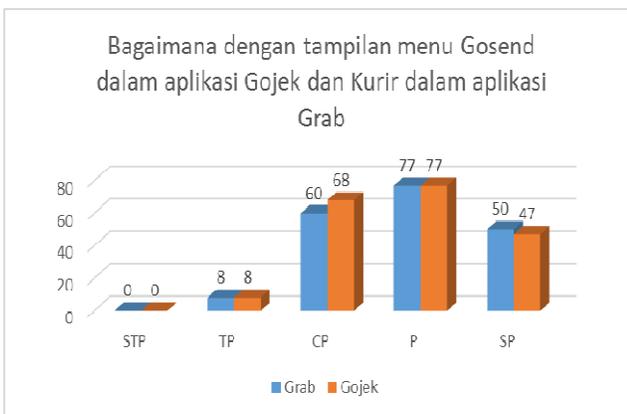
Gambar 14 Grafik Items 11 pertanyaan Gojek dan Grab



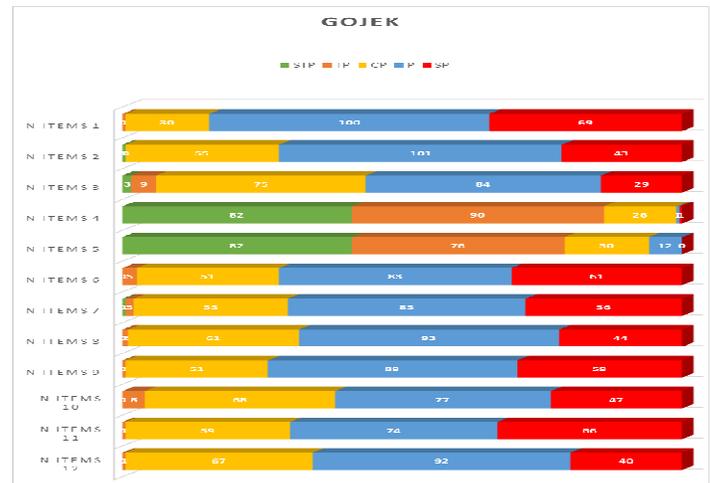
Gambar 12 Grafik Items 9 pertanyaan Gojek dan Grab



Gambar 15 Grafik Items 12 pertanyaan Gojek dan Grab



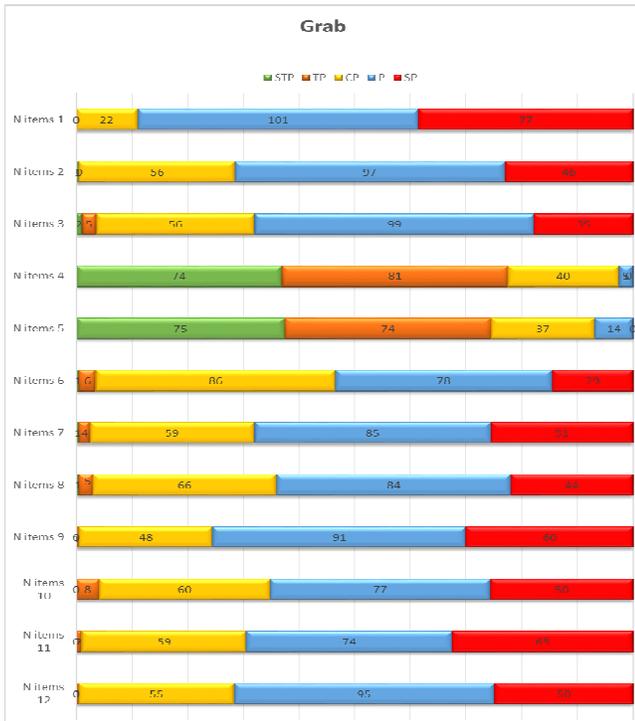
Gambar 13 Grafik Items 10 pertanyaan Gojek dan Grab



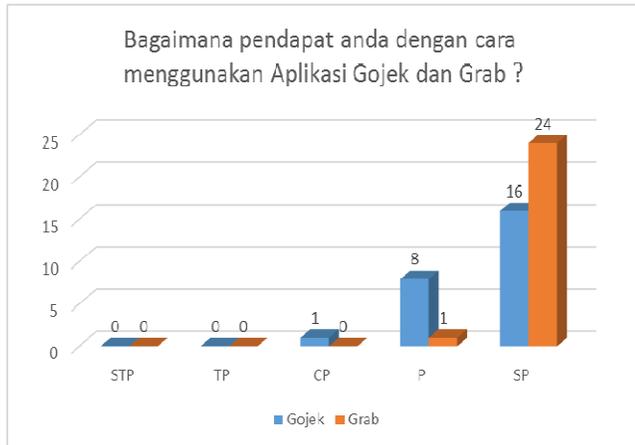
Gambar 16 Grafik Keseluruhan Gojek

- 11) Hasil gambar 11 grafik di atas menunjukkan dari 200 kusioner dan 12 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 8 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 99% kemudian pada Aplikasi Grab dengan nilai 97%.
- 12) Hasil gambar 12 grafik di atas menunjukkan dari 200 kusioner dan 12 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 9 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 99.5% kemudian pada Aplikasi Grab dengan nilai 99.5%.
- 13) Hasil gambar 13 grafik di atas menunjukkan dari 200 kusioner dan 12 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 10 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 99.5% kemudian pada Aplikasi Grab dengan nilai 99.5%.

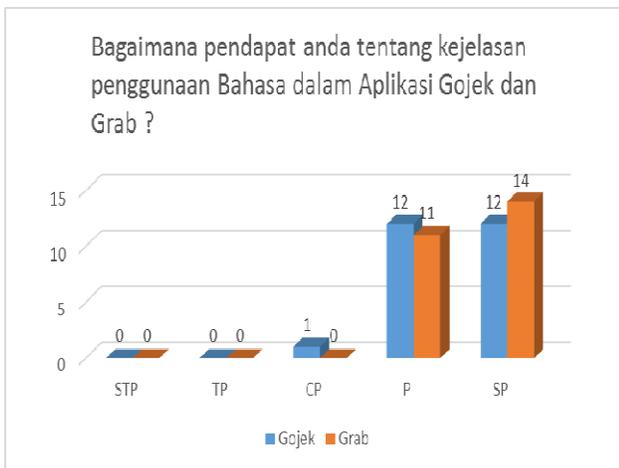
- 14) Hasil gambar 14 grafik di atas menunjukkan dari 200 kusioner dan 12 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 11 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 99.5% kemudian pada Aplikasi Grab dengan nilai 99%.
- 15) Hasil gambar 15 grafik di atas menunjukkan dari 200 kusioner dan 12 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 12 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 99.5% kemudian pada Aplikasi Grab dengan nilai 100%.
- 16) Hasil gambar grafik 16 di atas adalah hasil keseluruhan items Gojek



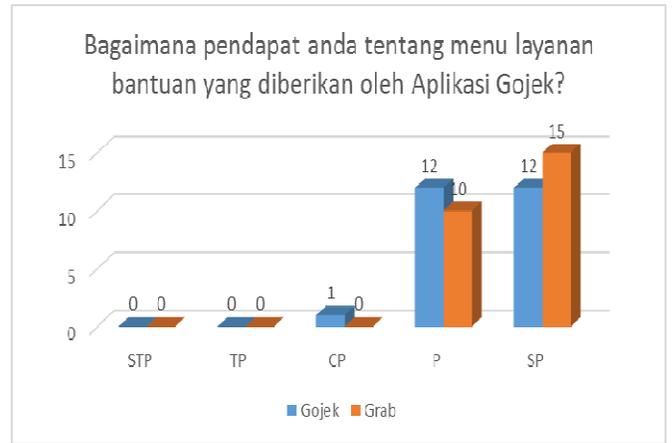
Gambar 17 grafik Keseluruhan Grab



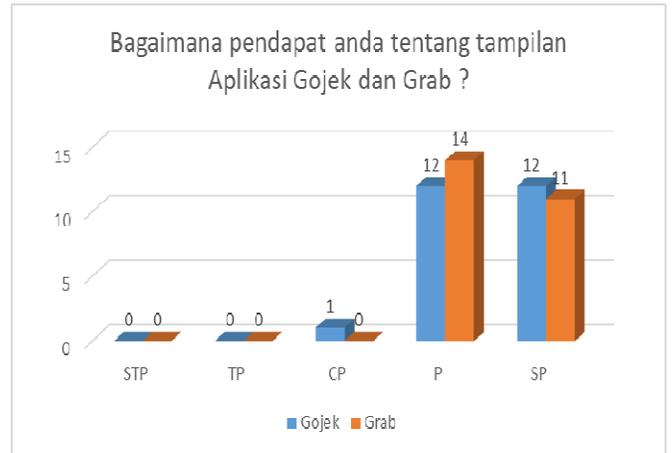
Gambar 18 grafik items 1 pertanyaan Gojek dan Grab



Gambar 19 grafik items 2 pertanyaan Gojek dan Grab

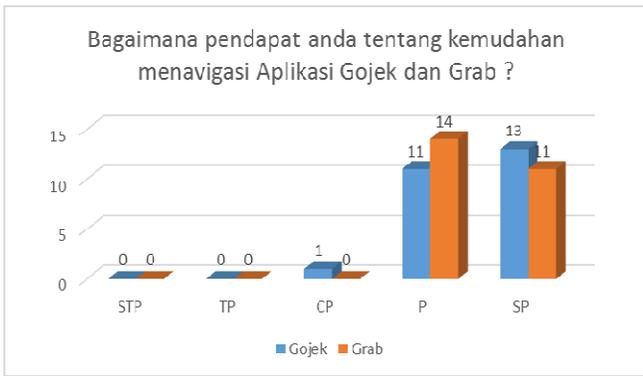


Gambar 20 grafik items 3 pertanyaan Gojek dan Grab

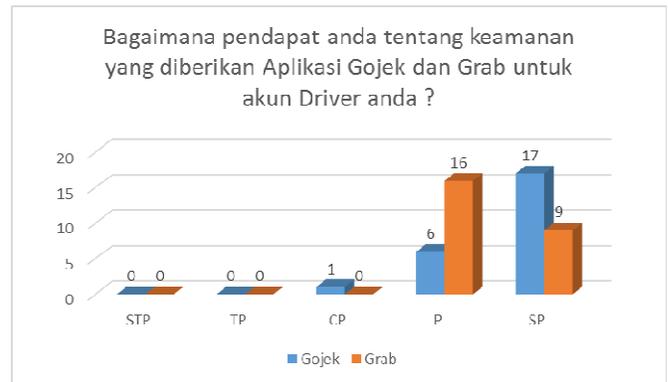


Gambar 21 grafik items 4 pertanyaan Gojek dan Grab

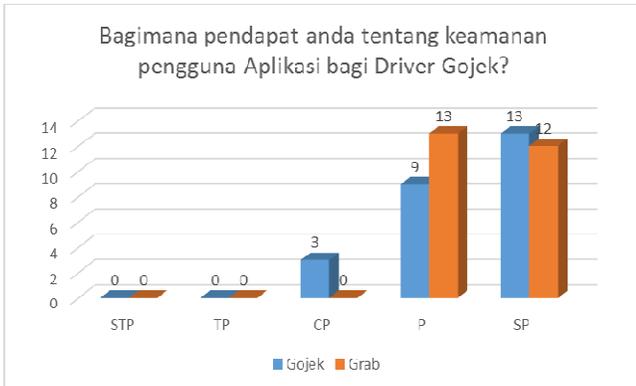
- 17) Hasil gambar grafik 17 di atas adalah hasil keseluruhan items Grab
- 18) Hasil gambar 18 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%.
- 19) Hasil gambar 19 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%.
- 20) Hasil gambar 20 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%.
- 21) Hasil gambar 21 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%



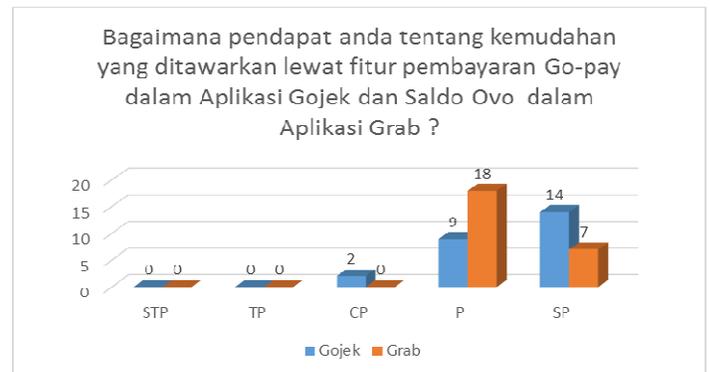
Gambar 22 grafik items 5 pertanyaan Gojek dan Grab



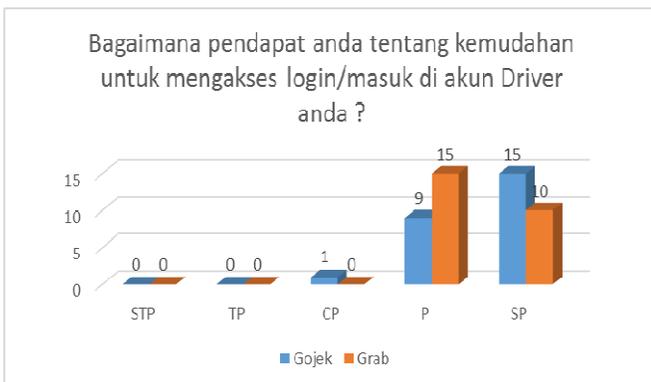
Gambar 25 grafik items 8 pertanyaan Gojek dan Grab



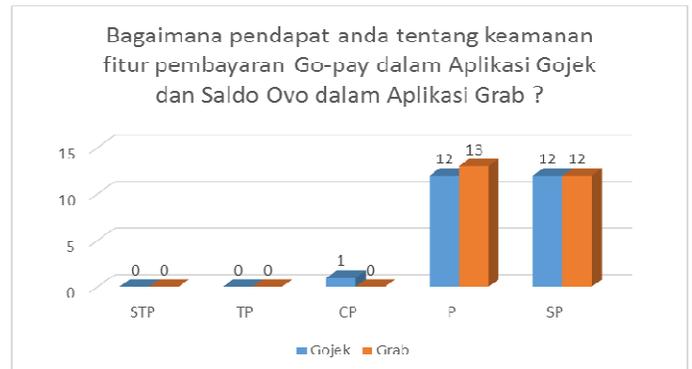
Gambar 23 grafik items 6 pertanyaan Gojek dan Grab



Gambar 26 grafik items 9 pertanyaan Gojek dan Grab



Gambar 24 grafik items 7 pertanyaan Gojek dan Grab



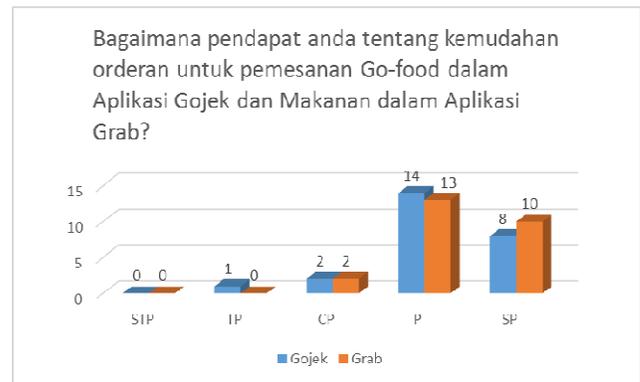
Gambar 27 grafik items 10 pertanyaan Gojek dan Grab

- 22) Hasil gambar 22 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%.
- 23) Hasil gambar 23 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%.
- 24) Hasil gambar 24 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%.

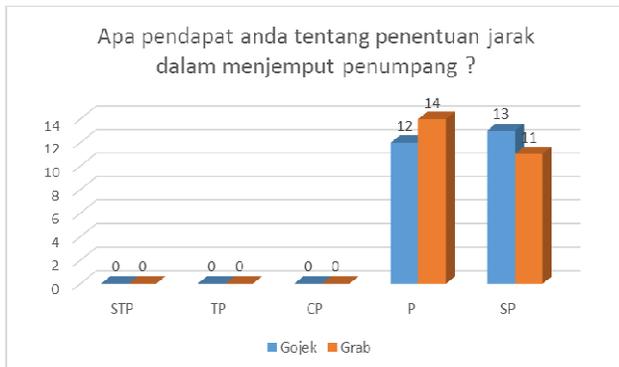
- 25) Hasil gambar 25 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%.
- 26) Hasil gambar 26 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%.
- 27) Hasil gambar 27 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%.



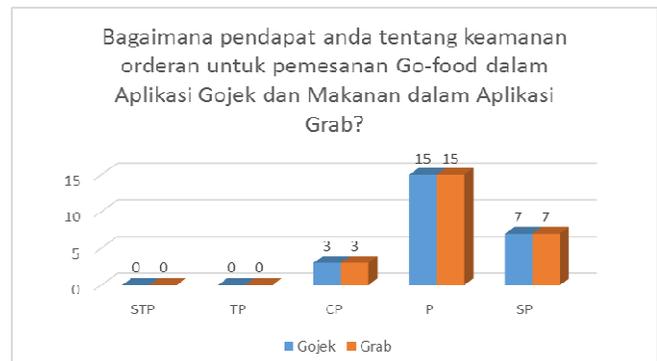
Gambar 28 grafik items 11 pertanyaan Gojek dan Grab



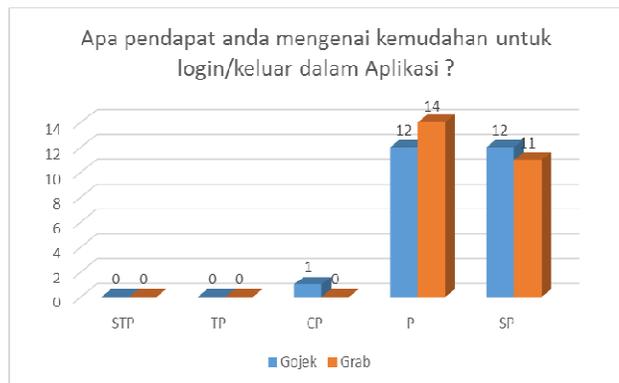
Gambar 31 grafik items 14 pertanyaan Gojek dan Grab



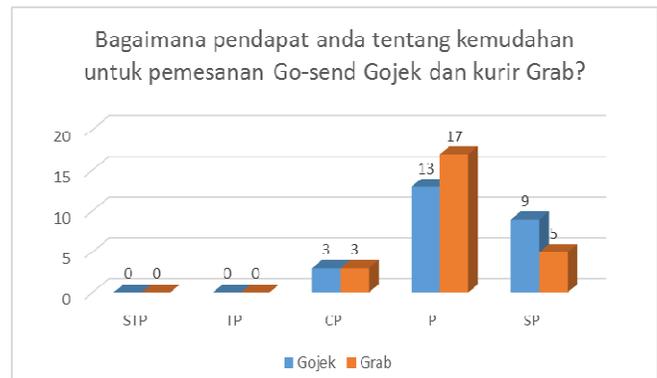
Gambar 29 grafik items 12 pertanyaan Gojek dan Grab



Gambar 32 grafik items 15 pertanyaan Gojek dan Grab



Gambar 30 grafik items 13 pertanyaan Gojek dan Grab



Gambar 33 grafik items 16 pertanyaan Gojek dan Grab

28) Hasil gambar 28 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 96% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 96%

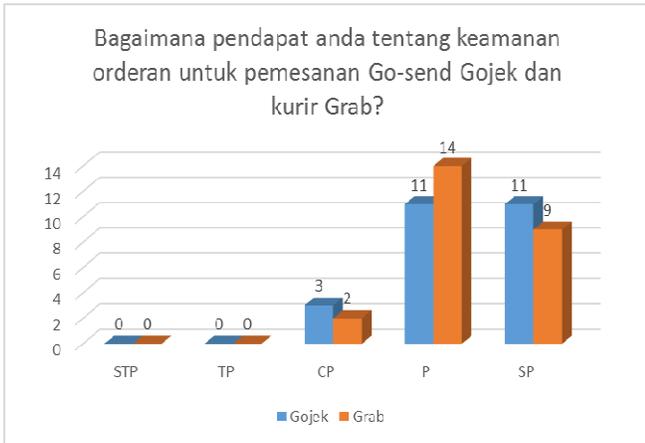
29) Hasil gambar 29 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%.

30) Hasil gambar 30 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%.

31) Hasil gambar 31 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 96% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%.

32) Hasil gambar 32 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%.

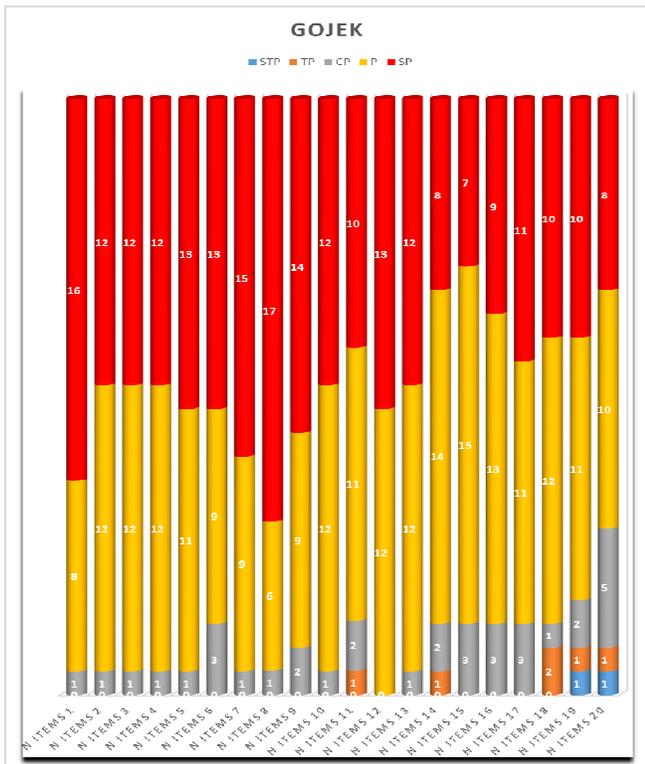
33) Hasil gambar 33 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%.



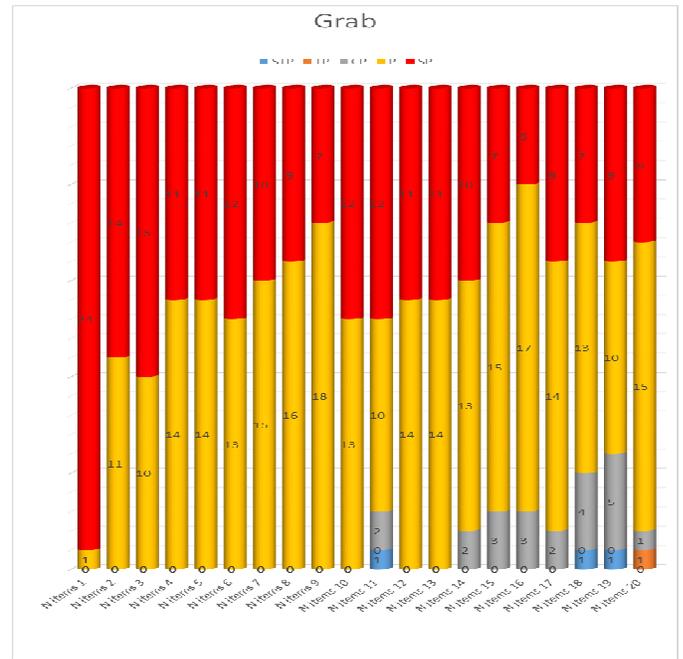
Gambar 34 grafik items 17 pertanyaan Gojek dan Grab



Gambar 35 grafik items 18 pertanyaan Gojek dan Grab



Gambar 36 grafik Keseluruhan Gojek



Gambar 4. 37 grafik Keseluruhan Grab

TABEL I. HASIL UJI VALIDASI GOJEK

| No | t(hitung) | t(tabel) | Keterangan |
|----|-----------|----------|------------|
| 1 | 8.0611 | 1.6526 | Valid |
| 2 | 8.83 | 1.6526 | Valid |
| 3 | 8.691 | 1.6526 | Valid |
| 4 | 4.071 | 1.6526 | Valid |
| 5 | 4.241 | 1.6526 | Valid |
| 6 | 8.807 | 1.6526 | Valid |
| 7 | 8.884 | 1.6526 | Valid |
| 8 | 11.03 | 1.6526 | Valid |
| 9 | 11.08 | 1.6526 | Valid |
| 10 | 9.773 | 1.6526 | Valid |
| 11 | 9.782 | 1.6526 | Valid |
| 12 | 6.904 | 1.6526 | Valid |

TABEL II. HASIL UJI VALIDASI GRAB

| No | t(hitung) | t(tabel) | Keterangan |
|----|-----------|----------|------------|
| 1 | 7.814 | 1.6526 | Valid |
| 2 | 9.4974 | 1.6526 | Valid |
| 3 | 9.795 | 1.6526 | Valid |
| 4 | 5.2761 | 1.6526 | Valid |
| 5 | 5.3949 | 1.6526 | Valid |
| 6 | 9.4263 | 1.6526 | Valid |
| 7 | 12.984 | 1.6526 | Valid |
| 8 | 11.218 | 1.6526 | Valid |
| 9 | 10.344 | 1.6526 | Valid |
| 10 | 11.409 | 1.6526 | Valid |
| 11 | 10.5 | 1.6526 | Valid |
| 12 | 9.2978 | 1.6526 | Valid |

- 34) Hasil gambar 34 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 100% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 100%.
- 35) Hasil gambar 35 grafik di atas menunjukkan dari 50 kusioner dan 20 pertanyaan memiliki nilai masing-masing. Items 1 pada Aplikasi Gojek memiliki nilai 92% kemudian Aplikasi Grab memiliki nilai yang sama yaitu 96%.
- 36) Hasil gambar 36 di atas adalah hasil keseluruhan items Gojek.
- 37) Hasil gambar 37 di atas adalah hasil keseluruhan items Grab.
- 38) Tabel I di atas adalah hasil uji validasi Aplikasi Gojek.
- 39) Tabel II di atas adalah hasil uji validasi Aplikasi Grab

III. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari penelitian yang dilakukan yaitu Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Online di Kota Manado ini diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Sesuai dengan hasil yang didapatkan dari 200 kusioner dan 12 items pertanyaan Gojek dan Grab, ada yang memiliki nilai sama pada beberapa items pertanyaan yaitu bagaimana pendapat anda dengan kehadiran aplikasi Gojek dan Grab di kota manado, bagaimana Pendapat anda dengan tampilan pada Aplikasi Gojek dan Grab, bagaimana dengan tampilan Gofood pada aplikasi Gojek dan Makanan pada aplikasi Grab, dan bagaimana dengan tampilan menu Gosend dalam aplikasi Gojek dan Kurir dalam aplikasi Grab.
- 2) Dari hasil 200 kusioner di dapatkan dimana pengguna/konsumen Transportasi online di Kota Manado merasa puas dengan kehadiran Transportasi online di Kota Manado, dilihat dari nilai persen pada pertanyaan bagaimana pendapat anda tentang kehadiran aplikasi Gojek dan Grab di kota Manado, yaitu Gojek dan Grab memiliki nilai 100%.
- 3) Dari hasil kusioner untuk Driver dengan jumlah kusioner yaitu 50 dan 20 items pertanyaan untuk Driver Gojek dan Grab puas, karena dari hampir keseluruhan items pertanyaan memiliki nilai 100% persen, tapi ada beberapa items pertanyaan yang dikeluhkan oleh Driver mengenai tentang cara memesan Go-pulsa dan waktu tunggu dalam menerima orderan.

B. SARAN

- 1) Dalam penelitian selanjutnya disarankan agar sampel yang dibutuhkan memenuhi jumlah yang dibutuhkan sehingga dalam tahap verifikasi data, data-data tersebut memenuhi syarat untuk dianalisa.
- 2) Aplikasi Gojek dan Grab dapat mengevaluasi ketika terjadi eror atau penolakan dalam pemesanan.

IV. KUTIPAN

Miro, F. 2005. Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi. Erlangga. Jakarta.

- [1] Astri Fuji RS, Desta Fransiska, Meitry Ayu P, Niky Juliani 2016, “ Analisis Kepuasan Konsumen GOJEK Di Wilayah Kota Bandung”.
- [2] Dr.Andriansyah, m.Si. 2015. Menejemen transportasi dalam kajian dan teori.
- [3] Drs.m. Nur Nasution, m.s.Tr.2003. menejemen Transportasi.
- [4] Ginanjar, A. (2009). Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Penumpang Atas Pelayanan Jasa
- [5] HaripSantoso.(200).pengertianAplikasi.
- [6] Maryuliana, 2016. Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert, Universitas Islam Sultan Agung.
- [7] Babin (2010). Desain dan Metode Riset Pemasaran
- [8] (Sumber:<http://obendon.com/2015/03/12/gojek-indonesia/>)diakses tanggal 28/09/2018).
- [9] *Miro, F. 2005. Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi. Erlangga. Jakarta.*



Muhammad Vikram Haja lahir di Ternate pada tanggal 23 September 1996 dan merupakan anak ke 4 dari 3 bersaudara pasangan dari Haya Lego(Alm) dan Raihun Lemon. Pendidikan formasi yang pertama di SD Impres Soakonora Kab. Halmahera Utara Provinsi Maluku Utara lulus pada tahun (2001-2007). Kemudian melanjutkan pendidikan tingkat pertama di SMP Negeri 1 Galela Halmahera Utara, lulus pada tahun (2007-2010). Selanjutnya menempuh pendidikan tingkat atas SMA Negeri 1 Galela Kab. Halmahera Utara Provinsi Maluku Utara lulus pada tahun (2010-2013). Pada tahun 2013 saya melanjutkan ke perguruan tinggi Universitas Sam Ratulangi Manado, Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Elektro Program Studi Informatika.