FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN MEMILIH JASA PELAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA PONTIANAK

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

CIKAL ARDI NUGROHO
NIM. B1011191043

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
JURUSAN ILMU EKONOMI DAN STUDI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cikal Ardi Nugroho
NIM : B1011191043
Jurusan : Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan
Program Studi : Ekonomi Pembangunan
Judul TA : Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Jasa Pelayanan Transportasi Online Di Kota Pontianak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir (TA) dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi

tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Tugas Akhir (TA) dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 11 Maret 2025

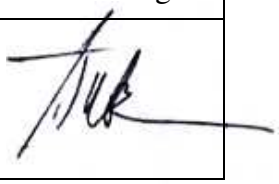
(Cikal Ardi Nugroho)
NIM. B1011191043

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Dengan ini, Pembimbing Tugas Akhir (TA) mahasiswa :

Nama	:	Cikal Ardi Nugroho
NIM	:	B1011191043
Jurusan	:	Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan
Program Studi	:	Ekonomi Pembangunan
Judul Tugas Akhir (TA)	:	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Jasa Pelayanan Transportasi Online Di Kota Pontianak

Menyatakan bahwa Tugas Akhir (TA) tersebut telah dikoreksi dan disetujui untuk diuji.*

	Nama/ NIP	Tgl/Bln/Thn	Tanda Tangan
Pembimbing Tugas Akhir	Dr.H. Memet Agustiar,S.E.,M.A. NIP. 196308151987031005		

PERTANGUNGJAWABAN TUGAS AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Cikal Ardi Nugroho

NIM : B1011191043

Jurusan : Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan

Program Studi : Ekonomi Pembangunan

Judul TA : Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Jasa Pelayanan Transportasi Online Di Kota Pontianak

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 11 Maret 2025

(Cikal Ardi Nugroho)
NIM. B1011191043

LEMBAR YURIDIS

Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Jasa Pelayanan Transportasi Online Di Kota Pontianak

Penanggung Jawab Yuridis

Cikal Ardi Nugroho
B1011191043

Jurusan	:	Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan
Program Studi	:	Ekonomi Pembangunan
Tgl Ujian Tugas Akhir (TA)	:	16 April 2025

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
1.	Pembimbing Utama	Dr. H. Memet Agustiar, S.E., M.A. NIP. 196308151987031005	11/7/2025	
2.	Ketua Penguji	Dr. Yarlina Yacoub, S.E., M.Si NIP. 196211201989032003	8/7/2025	
3.	Anggota Penguji	Dr. Erni Panca Kurniasih, S.E.,M.Si NIP. 197206071998032001	3/7/2025	

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Tugas Akhir (TA)

Pontianak, 15 JUL 2025
Koordinator Program Studi Ekonomi Pembangunan

Yanto, S.E., M.Sc.
NIP.197706152003121004

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH S.W.T Yang Maha Esa, atas berkat, hikmat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir dengan judul "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Jasa Pelayanan Transportasi Online Di Kota Pontianak" yang merupakan syarat akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari keterlibatan banyak pihak yang membantu, memberikan saran dan masukan. Dalam kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Nurul Bariyah, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Yanto, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Bapak Dr.H. Memet Agustiar, S.E.M.A. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membimbing, membantu, serta memberikan masukan dan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat berjalan lancar dan selesai.
5. Ibu Dr. Yarlina Yacoub, S.E., M.Si. selaku dosen penguji pertama yang telah memberikan masukan dan saran dalam penulisan tugas akhir.
6. Ibu Dr. Erni Panca Kurniasih, S.E., M.Si. selaku dosen penguji kedua yang juga telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penulisan tugas akhir.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang memberikan banyak ilmunya kepada penulis terkhusus Dosen Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
8. Seluruh Staf Akademik, Perpustakaan, dan Tata Usaha serta seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura yang membantu dalam proses admnistrasi demi kelancaran Tugas Akhir ini.
9. Teruntuk orang tua penulis tercinta, Bapak Heru Budi Utomo dan Ibu Ika Savitri terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dan motivasi yang selalu mengiringi setiap langkah penulis serta dukungan moril maupun materil yang selalu diberikan. Mereka adalah Guru pertama bagi penulis dalam kehidupan.
10. Teruntuk saudara penulis, Chelsea Refiola Valerie yang selalu memberikan semangat kepada penulis serta seluruh keluarga besar penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut memberikan dukungan dalam penyelesaian Tugas Akhir.

11. Untuk Maharani yang telah menjadi salah satu penyemangat, pendengar keluh kesah dalam penulisan, penasehat yang baik dan senantiasa memberikan ketenangan.
12. Untuk Para Nakama (NKM),Bang Erik, Bang Rio,Bang Yaumil, Bang Yoel, Agung, Bayu,Erwin, Gustiyandi, Rios, Sujianto, Yonerico, Dan Arya terima kasih atas segala bantuan dan motivasi serta selalu membantu dan memberi saran bagi penulis.
13. Untuk Sahabat serta Saudara Alm. Jonni Mulliardi dan Yurga Livi yang telah menjadi pendengar setia, pemberi saran jitu, dan penyemangat tanpa henti selama masa perkuliahan
14. Kepada teman-teman seperjuangan IESP angkatan 2019 dan HIMEPA FEB UNTAN yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan selama masa perkuliahan.
15. Kemudian, kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
16. Terakhir penulis juga ingin berterima kasih kepada diri sendiri yang telah bertahan dan berjuang selama pengerjaan Tugas Akhir ini. Sungguh bukan karena penulis yang hebat tapi ALLAH S.W.T yang menolong.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Kritik dan saran yang bersifat membangun dan bertujuan untuk perbaikan tugas akhir sangat diharapkan, sehingga menjadi tugas akhir yang baik.

Pontianak, 28 Juni 2025

Cikal Ardi Nugroho
NIM. B1011191043

RINGKASAN SKRIPSI

Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Jasa Pelayanan Transportasi Online Di Kota Pontianak

1. Latar Belakang

Menurut Nasution dalam (Ramadhani 2024) Permintaan akan jasa angkutan, merupakan suatu permintaan yang bersifat turunan, saduran atau dalam istilah ekonomi lazim disebut "derived demand", dengan demikian permintaan akan jasa transportasi baru akan ada, apabila ada faktor-faktor yang mendorongnya. Karena sangat beragam kebutuhan akan transportasi seperti pergi ke sekolah, kantor, pasar maupun rekreasi. Dan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan transportasi adalah harga jasa angkutan, tingkat pendapatan konsumen dan citra atau image perusahaan atau moda transportasi tertentu

Menurut Ansar (2017) faktor utama yang mempengaruhi permintaan transportasi online adalah harga, hal ini sebagaimana telah dijelaskan tentang hukum permintaan yang bunyinya" bila harga suatu barang naik, jumlah barang yang diminta akan berkurang dan bila harga barang turun maka jumlah yang diminta akan meningkat (cateris paribus). Faktor lainnya yang mempengaruhi permintaan transportasi online ialah tingkat Pendapatan Konsumen. Dalam mengukur kondisi ekonomi seseorang atau rumah tangga, salah satu konsep pokok yang paling sering digunakan yaitu melalui tingkat pendapatannya. Pendapatan menunjukkan seluruh uang yang diterima oleh seseorang atau rumah tangga selama jangka waktu tertentu pada suatu kegiatan ekonomi

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi permintaan transportasi online ialah citra merek atau image perusahaan. Citra merek atau image perusahaan tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Menurut Ansar (2017) dalam melakukan permintaan terhadap barang dan jasa, tidak terlepas dari usaha-usaha atau aktivitas produsen itu sendiri dalam kegiatan memelihara kualitas proses produksi dan kualitas barang yang dihasilkan, kegiatan promosi dan penjualan, perhatian dan pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Perhatian dan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada konsumen, memberikan rangsangan dan magnet untuk menarik konsumen tersebut menjadi pelanggan yang setia dan akan meningkatkan permintaannya terhadap produk yang dibutuhkan.

2. Permasalahan

Permintaan akan jasa angkutan, merupakan suatu permintaan yang bersifat turunan, saduran atau dalam istilah ekonomi lazim disebut "derived demand", dengan demikian permintaan akan jasa transportasi baru akan ada, apabila ada faktor-faktor yang mendorongnya. Berdasarkan pernyataan ini, diperlukan eksplorasi terkait faktor faktor apa saja yang mempengaruhi permintaan transportasi online di Kota Pontianak.

3. Tujuan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi permintaan transportasi online. Sedangkan secara khusus penelitian ini adalah:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh harga terhadap permintaan jasa pelayanan transportasi online di Kota Pontianak
2. Menguji dan menganalisis pengaruh promosi terhadap permintaan jasa pelayanan transportasi online di Kota Pontianak
3. Menguji dan menganalisis pengaruh promosi terhadap permintaan jasa pelayanan transportasi online di Kota Pontianak

4. Metode penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen jasa transportasi online di Kota Pontianak dengan jumlah konsumen sebanyak 100 orang untuk dijadikan sampel. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.

5. Hasil dan pembahasan

Pengaruh Harga Terhadap Permintaan Transportasi Online di Kota Pontianak

Berdasarkan hasil analisa data statistik Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Permintaan Transportasi Online. pengaruh Harga terhadap Transportasi Online sangat penting, dengan berbagai faktor yang saling berkaitan. Transportasi Online, seperti layanan yang disediakan oleh Gojek, Grab, dan Maxim telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari hari masyarakat. Harga mempengaruhi permintaan dan penawaran layanan, perilaku konsumen, dan strategi kompetitif antar penyedia layanan. Dalam hal ini, penting untuk memahami bahwa harga tidak hanya sekedar angka, harga juga harus mencerminkan manfaat produk dan fasilitas yang yang sesuai dengan keinginan konsumen. Di sisi lain, dinamika harga yang sesuai dan terjangkau akan mendorong aksesibilitas yang lebih baik sehingga dapat di manfaatkan oleh semua kalangan masyarakat dan menjaga keseimbangan pasar dalam jangka panjang.

Mengenai pengaruh harga terhadap permintaan, tertuang dalam Hukum Cateris Paribus yang mengatakan " bila harga suatu barang naik, jumlah barang yang diminta akan berkurang dan bila harga barang turun maka jumlah yang diminta akan naik". Dalam transportasi online harga merupakan faktor utama dalam keberlangsungan perusahaan transportasi online maka dari itu diharapkan penting menentukan harga yang sesuai dengan ke kemampuan konsumen, harga yang murah menyebabkan kerugian dari pihak perusahaan dan harga yang terlalu tinggi menyebabkan berkurangnya konsumen. Maka dari itu perlu mempertimbangkan beberapa faktor penetapan harga agar manfaatnya dapat dinikmati bersama-sama baik dari sisi Perusahaan maupun dari sisi konsumen.

Penelitian ini didukung Modompit (2020) dalam temuan penelitiannya menunjukkan variabel harga memiliki pengaruh dan signifikan terhadap permintaan Transportasi Online (Gojek) di Kota Manado dan Aritha (2023) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara stimulan dan pasial harga atau tarif angkutan berpengaruh signifikan dan stimulan terhadap permintaan jasa transportasi konvensional di belawan. Serta dalam penelitian oleh Karina Mutiara (2022) dalam temuan risetnya menunjukkan variabel harga jasa transportasi online berpengaruh terhadap permintaan transportasi online di aplikasi Funo Trans.

Pengaruh Pendapatan Konsumen Terhadap Permintaan Transportasi Online di Kota Pontianak

Berdasarkan hasil analisa data statistik Pendapatan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Permintaan Transportasi Online. Pendapatan Konsumen memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan permintaan terhadap barang dan jasa termasuk layanan transportasi online. sebagai layanan yang sebagian besar berbasis pada biaya per perjalanan, pendapatan konsumen mempengaruhi seberapa sering mereka menggunakan layanan transportasi online. Pendapatan seseorang tiap bulan dapat mencerminkan bagaimana seseorang menggunakan transportasi online yang di mana semakin tinggi pendapatan seseorang, semakin besar kemampuan mereka untuk

menggunakan layanan lebih sering dan untuk berbagai keperluan. Sebaliknya, konsumen dengan pendapatan rendah cenderung lebih sensitif dengan harga dan mempertimbangkan akan menggunakan Transportasi Online. Oleh karena itu, penyedia layanan Transportasi Online perlu mempertimbangkan dalam menetapkan harga dengan pendapatan rata rata tiap wilayah agar dapat memenuhi kebutuhan berbagai segmen pasar.

Menurut Ansar (2017) latar belakang terjadinya hukum permintaan adalah di mana orang harus memenuhi kebutuhan atau pendapatan tertentu yang dimilikinya dengan berbagai tingkatan harga pada waktu tertentu. Pendapatan adalah cerminan daya beli konsumen. Bila pendapatannya meningkat maka dapat menyebabkan meningkatnya daya beli terhadap barang dan jasa, namun bilamana dalam kondisi ekonominya pada saat itu mengalami kenaikan harga yang melebihi persentase kenaikan harga barang dan jasa maka justru terjadi adalah penurunan daya beli konsumen.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani (2024) dalam penelitiannya menunjukkan persepsi pendapatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan jasa transportasi darat berbasis online di kota Manado dan penelitian Afidatun Nisa (2020) dalam penelitiannya pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas penggunaan transportasi online oleh millenial di Kota Semarang. Serta dalam temuan oleh Gustika (2022) menunjukkan pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan transportasi umum Trans Koetaradja

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Permintaan Transportasi Online di Kota Pontianak

Berdasarkan hasil analisa data statistik Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Permintaan Transportasi Online. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang krusial dalam menentukan permintaan terhadap layanan transportasi online. Konsumen cenderung memilih layanan yang tidak hanya menawarkan harga yang terjangkau, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan, yang mencakup kenyamanan, kemudahan dalam melakukan pemesanan dan layanan yang cepat tanggap. Semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan yang berujung pada permintaan dan penggunaan berulang oleh konsumen. Baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek. Oleh karena itu, penyedia layanan Transportasi Online perlu meningkatkan berbagai aspek Kualitas Pelayanan seperti kenyamanan, keamanan, dan kemudahan untuk mempertahankan dan menarik pelanggan baru. Penyedia layanan yang mampu memberikan pengalaman terbaik akan memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan dalam pasar yang semakin berkembang ini.

Menurut Tamin dalam (Jefferson 2018) Konsumen dalam memilih moda pelayanan transportasi salah satunya ialah Karakteristik sistem transportasi, Tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh masing-masing sarana transportasi merupakan faktor yang sangat menentukan bagi seseorang dalam memilih sarana transportasi. Perhatian dan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada konsumen, memberikan rangsangan dan magnet untuk menarik konsumen tersebut menjadi pelanggan yang setia dan akan meningkatkan permintaannya terhadap produk yang dibutuhkan.

6. Kesimpulan dan saran

Kesimpulan penelitian ini Terdapat pengaruh siginifkan Harga terhadap Permintaan Transportasi Online, hal ini menjelaskan semakin rendah harga yang ditawarkan oleh jasa layanan transportasi online akan meningkatkan permintaan transportasi online karena harga yang rendah dapat dijangkau oleh berbagai kalangan terutama kalangan menengah kebawah. Terdapat pengaruh yang signifikan Pendapatan Konsumen terhadap Permintaan Transportasi Online,hal ini menjelaskan seseorang yang memiliki pendapatan yang meningkat akan meningkat pula konsumsinya dalam melakukan pemesanan melalui layanan transportasi online dan juga meningkat pula mobilitas perjalanannya. Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Permintaan Transportasi Online, hal ini menjelaskan bahwa semakin baik kualiatas pelayanan yang diberikan oleh jasa layanan transportasi online membuat konsumen nyaman dan betah menggunakan Transportasi online dalam kegiatan sehari hari.

Adapun saran dalam penelitian ini adalah Mengenai Harga dan Pendapatan, diharapkan perusahaan transportasi online dapat memberikan harga yang terjangkau kepada konsumennya, agar masyarakat yang memiliki pendapatan menengah ke bawah tetap dapat menggunakan jasa transportasi online. Mengenai pelayanan yang diberikan perusahaan transportasi online terbilang baik dengan memberikan helm untuk keselamatan sesuai dengan standar keamanan berkendara. Namun perlu adanya pelayanan yang lebih kepada konsumen agar konsumen lebih nyaman menggunakan jasa transportasi online. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melanjutkan penelitian dengan menggunakan variabel-variabel lain yang telah diteliti agar memperoleh hasil penelitian yang lebih bervariasi yang berkaitan dengan permintaan transportasi online.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ..... **ii**
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR ..... **iii**
PERTANGGUNGJAWABAN TUGAS AKHIR ..... **iv**
PENGESAHAN ..... **v**
UCAPAN TERIMA KASIH ..... **vi**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
ABSTRACT ..... **xvi**
ABSTRAK ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 LATAR BELAKANG 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.2.1 Pernyataan Masalah 8
1.2.2 Pernyataan Penelitian 8
1.3 Tujuan Penelitian 9
1.4 Kontribusi Penelitian 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1. LANDASAN TEORI 10
2.1.1. Teori Permintaan 10
2.1.2. Permintaan Transportasi Online 12
2.1.3. Pengaruh Harga Terhadap Permintaan Transportasi Online 15
2.1.4. Pengaruh Pendapatan Konsumen Terhadap Permintaan Transportasi Online 18
2.1.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Permintaan Transportasi Online 19
2.2. Kajian Empiris 21
2.3. Kerangka Konseptual dan Hipotesa Penelitian 23

BAB III METODE PENELITIAN 24
3.1. Bentuk, Tempat, Dan Waktu Penelitian 24
3.2. Jenis Data, Sumber Data Dan Metode Pengumpulan Data 24
3.3. Populasi dan Sampel 25
3.3.1. Populasi Penelitian 25
3.3.2. Sampel Penelitian 25
3.4. Variabel Penelitian 26
3.5. Metode Analisis Data 28
3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas 28
3.5.2. Uji Normalitas data 29
3.5.3. Multikolinieritas 30
3.5.4. Heterokesdastitas 30
3.5.5. Uji Regresi Linier Berganda 30
3.5.6. Uji Determinan R^2 31
3.5.7. Uji T (Uji Parsial) 32
3.5.8. Uji F (Uji Stimulan) 32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 33
4.1. Hasil Penelitian 33
4.1.1. Karakteristik Responden 33
4.1.2. Analisis Deskriptif 34
4.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas 37
4.1.4. Uji Normalitas Data 38
4.1.5. Uji Multikolinieritas 39
4.1.6. Uji Heteroskedastitas 39
4.1.7. Analisis Regresi Linier Berganda 40
4.1.8. Uji T (Uji Parsial) 40
4.1.9. Uji F (Uji Stimulan) 41
4.1.10. Uji Koefisiensi Determinasi ($\boldsymbol{R2}$) 42
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian 42
4.2.1. Pengaruh Harga Terhadap Permintaan Transportasi Online 42
4.2.2. Pengaruh Pendapatan Konsumen Terhadap Permintaan Transportasi Online 44

4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Permintaan Transportasi Online 45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 47
5.1. Kesimpulan 47
5.2. Rekomendasi 47
DAFTAR PUSTAKA 48

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Dan Jenis Kendaraan Di Kota Pontianak Tahun 2020-2023 3
Tabel 2 Karakteristik Responden 33
Tabel 3 Tanggapan Responden Tentang Harga 35
Tabel 4 Tanggapan Responden Tentang Pendapatan Konsumen 35
Tabel 5 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan 36
Tabel 6 Tanggapan Responden Tentang Permintaan Transportasi Online 37
Tabel 7 Hasil Uji Validitas 37
Tabel 8 Hasil Uji Realibilitas Variabel Harga, Pendapatan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Dan Permintaan Transportasi Online 38
Tabel 9 Pengujian Normalitas 38
Tabel 10 Uji Multikorelitas Harga, Pendapatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Permintaan Transportasi Online. 39
Tabel 11 Uji Heteroskedastitas (Gletjer) 39
Tabel 12 Hasil Perhitungan Koefisien Regresi Linier Berganda 40
Tabel 13 Hasil Uji T (Uji Parsial) 40
Tabel 14 Hasil UJI F (Uji Stimulan) 41
Tabel 15 Uji Koefisien Determinasi (R2) 42

FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN MEMILIH JASA PELAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA PONTIANAK

Cikal Ardi Nugroho
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that influence consumers to choose online transportation services in Pontianak City. Using primary data obtained directly from the field as many as 100 samples of online transportation consumers in Pontianak City. This research method uses multiple linear regression processed with a statistical tool, namely the Eviews 25 application. From the results of the study, there is a significant partial influence between price and demand for online transportation in Pontianak City. There is a significant partial influence between consumer income and demand for online transportation in Pontianak City. And there is a significant partial influence between service quality and demand for online transportation in Pontianak City.

Keywords: Price, Consumer Income, Service Quality

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor faktor yang mempengaruhi konsumen memilih jasa pelayanan transportasi online di Kota Pontianak. Menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari lapangan sebanyak 100 sampel konsumen transportasi online di Kota Pontianak. Metode penelitian ini menggunakan regresi linier berganda diolah dengan alat statistik yaitu aplikasi Eviews 25. Dari hasil penelitian terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara harga terhadap permintaan transportasi online di Kota Pontianak. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara pendapatan konsumen terhadap permintaan transportasi online di Kota Pontianak. Dan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap permintaan transportasi online di Kota Pontianak.

Kata Kunci: Harga, Pendapatan Konsumen, Kualitas Pelayanan

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan zaman menyebabkan meningkatnya kegiatan ekonomi dan aktivitas masyarakat menyebabkan keperluan akan jasa transportasi terus bertambah. Saat ini transportasi mempunyai peranan yang sangat penting bukan hanya untuk melancarkan arus barang dan mobilitas manusia, tetapi jasa transportasi juga membantu tercapainya alokasi sumber daya ekonomi secara optimal yang menyebabkan kegiatan produksi dilaksanakan secara efektif dan efisien, kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat meningkat. Seperti halnya melancarkan pergerakan barang, pergerakan jasa dan informasi serta pergerakan manusia. Transportasi menyediakan akses bagi masyarakat di perdesaan dan perkotaan, serta transportasi dapat meningkatkan kehidupan sosial ekonomi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari maka dari itu diperlukan Pengembangan sarana dan prasarana transportasi untuk memenuhi aktivitas sehari-hari masyarakat dalam mendukung kegiatan pembangunan daerah.(Gustika 2016).

Menurut Adelia Sari (2024) Ketika berbicara tentang infrastruktur pengembangan sarana dan prasarana dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, kita tidak dapat menghindari kenyataan bahwa tantangan-tantangan yang dihadapi negara ini sangat beragam dan kompleks. Di satu sisi memiliki potensi besar untuk pertumbuhan ekonomi yang cepat dan berkelanjutan, tetapi di sisi lain, dihadapkan pada sejumlah tantangan yang membatasi kemampuan untuk memanfaatkan sepenuhnya potensi yang ada. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh negara berkembang seperti Indonesia adalah keterbatasan sumber daya. Banyak negara-negara berkembang masih berjuang untuk mengalokasikan dana yang cukup untuk investasi dalam infrastruktur sarana dan prasarana transportasi yang memadai. Ini disebabkan oleh sejumlah faktor, termasuk prioritas anggaran yang bersaing, ketidakstabilan politik, dan ketergantungan pada bantuan luar negeri yang tidak dapat diandalkan. Akibatnya, proyek-proyek infrastruktur sering mengalami penundaan atau dibatalkan sama sekali.

Adelia sari (2024) menyatakan Transportasi dan pertumbuhan ekonomi memiliki hubungan yang erat dan saling memengaruhi satu sama lain.

Transportasi yang efisien dan terjangkau merupakan faktor penting dalam mendukung aktivitas ekonomi, perdagangan, dan mobilitas masyarakat. Disisi lain pertumbuhan ekonomi memicu peningkatan permintaan akan layanan transportasi yang lebih baik dan luas. Pertama-tama transportasi memainkan peran penting dalam konteks perdagangan internasional, sistem transportasi yang baik memungkinkan pergerakan barang dari produsen ke konsumen dengan cepat dan efisien. Ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas pasar bagi produsen, tetapi juga memperluas pilihan barang bagi konsumen, dengan demikian transportasi yang efisien membuka peluang bagi pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan perdagangan dan investasi.

Selain itu transportasi yang lancar juga mendukung pertumbuhan sektor jasa dan industri. Dengan memudahkan pergerakan orang antara tempat tinggal dan tempat kerja, transportasi memungkinkan para pekerja untuk mengakses kesempatan kerja yang lebih luas dan memperluas basis keterampilan tenaga kerja ini menciptakan efisien dalam alokasi tenaga kerja dan memungkinkan perusahaan untuk menarik bakat terbaik dari berbagai wilayah. Namun, penting diingat bahwa hubungan antara transportasi dan pertumbuhan ekonomi bukanlah satu arah. Sebaliknya pertumbuhan ekonomi yang pesat juga dapat menimbulkan tantangan bagi sistem transportasi yang ada. Permintaan yang tinggi akan mobilitas dapat menyebabkan kemacetan lalu lintas, polusi udara dan peningkatan konsumsi energi.

Semakin bertambahnya mobilitas dan permintaan yang tinggi akan transportasi serta semakin banyaknya pertumbuhan populasi manusia, menjadikan transportasi sebagai kebutuhan yang tak terelakkan. Kota-kota di Indonesia berkembang sangat pesat dalam aktivitas sosial ekonomi juga luas wilayah perkotaannya, salah satunya Kota Pontianak, di mana Kota Pontianak adalah ibukota di Kalimantan Barat yang jumlah penduduknya berdasarkan Badan Pusat Statistik mencapai 675.468 jiwa pada tahun 2023. Semakin bertambahnya jumlah penduduk di Kota Pontianak, maka semakin meningkatnya jumlah kendaraan dan permintaan jasa transportasi yang ada. Seperti yang dijelaskan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1
Jumlah Kendaraan Bermotor dan Jenis Kendaraan di Kota Pontianak Tahun 2020-2023

Kota	Tahun	Jumlah kendaraan Bermotor-Mobil Penumpang	Jumlah Kendaraan Bermotor-Bus	Jumlah Kendaraan Bermotor-Truk	Jumlah kendaraan bermotor-Sepeda Motor	Jumlah Kendaraan Bermotor-Jumlah
Kota Pontianak	**2020**	2548	16	1077	25591	29.232
Kota Pontianak	2021	3874	17	1731	37575	43.197
Kota Pontianak	2022	5238	15	1969	66028	73.250
Kota Pontianak	2023	4536	30	1622	41940	48.128

Sumber: BPS Kota Pontianak, 2024

Dari tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa permintaan terhadap segala jenis kendaraan dan setiap tahunnya ada peningkatan dengan jumlah total mencapai puluhan ribu jenis kendaraan, seperti pada tahun 2020 dari jumlah total 29.232 unit menjadi 43.197 unit kendaraan. Namun pada tahun 2022 terjadi peningkatan yang sangat besar sebanyak 73.250 unit dan pada tahun 2023 mengalami penurunan jumlah kendaraan menjadi 48.128 unit kendaraan.

Dari keempat moda transportasi tersebut peningkatan jumlah sepeda motor dari tahun ke tahun adalah yang paling tinggi. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kalimantan Barat tentunya serah dengan kemacetan yang terjadi di ibu kota provinsi yaitu di Kota Pontianak. Menurut Fathurrahman (2018) Keadaan ini menyebabkan volume kendaraan melebihi kapasitas jalan raya sehingga derajat kejenuhan semakin tinggi dan jalan menjadi macet. Pemerintah telah melakukan beberapa hal untuk mengatasi kemacetan yang terjadi. Salah satunya dengan pengembangan jaringan jalan baru. Akan tetapi, solusi tersebut tidak akan menyelesaikan masalah baru yaitu peningkatan jumlah kendaraan pribadi sebagai akibat dari banyaknya jalur baru.

Menurut Darmawan (2014) Ada banyak kerugian yang akan ditimbulkan bila terjadi kemacetan di jalan raya. Salah satunya adalah bahan bakar yang terbuang sia- sia. Selain dengan adanya kerugian bahan bakar yang sia-sia juga akan ada kerugian waktu. Waktu yang terbuang sia-sia di jalan raya akan menurunkan tingkat produktifitas manusia, dampaknya akan mengganggu

aktivitas ekonomi yang ada dalam suatu negara. Dari segi ekonomi yang berupa kehilangan waktu dan menurunkan tingkat produktifitas. Solusi yang dinilai lebih efektif mengurangi masalah kemacetan adalah dengan memanfaatkan transportasi umum. Akan tetapi dalam beberapa tahun terakhir terjadi penurunan minat masyarakat terhadap transportasi umum karena jadwal yang tidak menentu, trayek yang tidak menjangkau seluruh daerah, sistem pembayaran yang tidak praktis dan alasan lain yang menyangkut faktor keamanan, kenyamanan, serta fasilitas sarana dan prasarana yang kurang baik. Sehingga untuk dapat menunjang mobilitas masyarakat yang tinggi, sangat diperlukan moda transportasi yang efektif untuk dapat menghindari atau mengurangi kemacetan.

Kinerja angkutan umum belum memadai, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas. Prioritas utama saat ini adalah angkutan umum yang murah sehingga terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun sering kali alasan inilah yang digunakan untuk menurunkan kualitas pelayanan. Padahal pelayanan umum wajib diutamakan karena menyangkut hajat hidup orang banyak. Kemurahan sering kali mengorbankan keselamatan, kendala dan kenyamanan yang merupakan tiga hal terpenting dalam transportasi.

Dengan berbagai polemik dan permasalahan terkait transportasi umum .seiring perkembangan jaman pada tahun 2010 transportasi berbasis aplikasi *online* menjadi pendatang baru sebagai layanan yang memudahkan masyarakat Indonesia dalam melakukan mobilitas perjalanan. Di Kota Pontianak sendiri transportasi *online* mulai ramai peminatnya pada tahun 2017. Yang dipelopori anak bangsa Nadiem Makarim, dengan nama perusahaan transportasi *online* "Go-Jek". Tidak hanya Go-Jek, perusahaan transportasi *online* lainnya juga menyediakan jasa yang sama antara lain yang ada di Kota Pontianak yaitu UBER dan GRAB. Meskipun transportasi *online* penyebarannya tidak terdapat di semua kota di Indonesia, namun umumnya transportasi online menjadi alternatif utama sebagai jasa transportasi yang dibutuhkan konsumen saat ini (Bustami 2019). Faktanya saat ini di Kota Pontianak transportasi online UBER sudah tidak berkembang dan kurang peminatnya, dibanding dengan Go-jek, Grab, dan Maxim.

Menurut Nasution dalam (Ramadhani 2024) Permintaan akan jasa angkutan, merupakan suatu permintaan yang bersifat turunan, saduran atau dalam istilah ekonomi lazim disebut "*derived demand*", dengan demikian permintaan akan jasa transportasi baru akan ada, apabila ada faktor-faktor yang mendorongnya. Karena sangat beragam kebutuhan akan transportasi seperti pergi ke sekolah, kantor, pasar maupun rekreasi. Dan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan transportasi adalah :

1. Harga jasa angkutan
2. Tingkat pendapatan konsumen
3. Citra atau image perusahaan atau moda transportasi tertentu

Anggriana (2017) mendefinisikan " harga adalah sejumlah uang yang dibagikan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang dikeluarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat atau menggunakan suatu produk atau jasa". Harga mengacu pada biaya yang dikenakan untuk membeli dan menyewa barang atau jasa, dan bisa bervariasi berdasarkan berbagai faktor, termasuk permintaan dan penawaran, biaya produksi, tingkat persaingan, dan faktor-faktor ekonomi lainnya. Menurut Ansar (2017) faktor utama yang mempengaruhi permintaan adalah harga, hal ini sebagaimana telah dijelaskan tentang hukum permintaan yang bunyinya" bila harga suatu barang naik, jumlah barang yang diminta akan berkurang dan bila harga barang turun maka jumlah yang diminta akan meningkat (*cateris paribus*). Harga yang ditawarkan oleh perusahaan transportasi *online* bervariasi yang memiliki pengaruh terhadap permintaan transportasi *online* dalam artian bahwa semakin murah harga yang dibebankan maka semakin tinggi permintaan terhadap jasa pelayanan transportasi *online*.

Faktor lainnya yang mempengaruhi permintaan transportasi *online* ialah tingkat Pendapatan Konsumen. Menurut Ansar (2017) Dalam mengukur kondisi ekonomi seseorang atau rumah tangga, salah satu konsep pokok yang paling sering digunakan yaitu melalui tingkat pendapatannya. Pendapatan menunjukkan seluruh uang yang diterima oleh seseorang atau rumah tangga selama jangka waktu tertentu pada suatu kegiatan ekonomi. Dengan kata lain pendapatan juga dapat diuraikan sebagai keseluruhan penerimaan yang diterima pekerja atau buruh, baik berupa fisik maupun non fisik selama ia melakukan pekerjaan pada

suatu perusahaan, instansi atau pendapatan ia bekerja. Setiap orang bekerja berusaha memperoleh pendapatan dengan jumlah yang maksimal agar bisa memenuhi kebutuhan hidupnya. Menurut Ramadhani (2024) apabila pendapatan konsumen jasa transportasi tinggi maka semakin meningkat pula penggunaan jasa pelayanan transportasi *online*, karena kebutuhan melakukan perjalanan semakin meningkat.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi permintaan transportasi online ialah citra merek atau image perusahaan. Citra merek atau image perusahaan tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Menurut Ansar (2017) dalam melakukan permintaan terhadap barang dan jasa, tidak terlepas dari usaha-usaha atau aktivitas produsen itu sendiri dalam kegiatan memelihara kualitas proses produksi dan kualitas barang yang dihasilkan, kegiatan promosi dan penjualan, perhatian dan pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Perhatian dan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada konsumen, memberikan rangsangan dan magnet untuk menarik konsumen tersebut menjadi pelanggan yang setia dan akan meningkatkan permintaannya terhadap produk yang dibutuhkan. Menurut (Chriswardana 2018) Kualitas pelayanan perusahaan dapat memberikan jasa melalui harapan konsumen, jika jasa yang diberikan lebih rendah daripada harapan konsumen, maka kualitas pelayanan perusahaan dianggap buruk. Kualitas pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Karina Mutiara (2022) dengan judul " Analisis Permintaan Jasa Transportasi Funotrans Di Kota Bandar Lampung" menunjukkan variabel Harga dan pendapatan responden pada permintaan jasa layanan transportasi *online* kendaraan motor dan mobil aplikasi FunoTrans berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan layanan Transportasi Online FunoTrans. Namun terdapat celah dalam penelitian ini karena tidak adanya faktor Kualitas layanan dan tidak mengkaji secara luas mengenai Transportasi *online*.

Berbeda dari penelitian yang ditemukan oleh Dina Karima (2020) mengatakan variabel harga dan pendapatan memiliki pengaruh negatif terhadap permintaan transportasi pengguna Transportasi *Online* di Banda Aceh. Dalam

temuannya menyatakan bahwa harga yang ditawarkan telah tidak ikut mempengaruhi permintaan transportasi *online* dan bertambah dan berkurangnya pendapatan yang diterima seseorang tidak ikut mempengaruhi permintaan transportasi *online*. namun, pada variabel kualitas pelayanan yang ditawarkan transportasi *online* memiliki pengaruh yang positif pada permintaan transportasi *online* di Banda Aceh. Pelayanan yang dihadirkan dan ditawarkan oleh pihak transportasi *online* mampu menambah minat masyarakat untuk menggunakan transportasi *online* karena bagi sebagian masyarakat pelayanan yang ditawarkan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat.

Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani (2024) menunjukkan variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap permintaan transportasi online di Kota Manado karena dalam hasil penelitannya mengansumsikan bahwa jika harga jasa transportasi *online* mengalami peningkatan maka permintaan jasa tersebut akan menurun dan sebaliknya jika harga jasa transportasi online mengalami penurunan dikarenakan potongan maupun promosi maka permintaan jasa tersebut akan meningkat. Dan pada variabel pendapatan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan jasa transportasi. Dari hasil penelitiannya mengansumsikan bahwa jika melihat pendapatan masing-masing responden, semakin tinggi pendapatan, maka aktivitas mobilitasnya akan meningkat. serta kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi permintaan jasa transportasi karena pelayanan yang ditawarkan oleh pihak transportasi *online* dianggap mampu menarik peminat masyarakat untuk menggunakan transportasi *online*.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian di atas terdapat celah dan ke tidak konsistenan pada hasil penelitian. Maka dari itu peneliti berminat untuk melaksanakan penelitian dengan mengambil judul " **Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Jasa Pelayanan Transportasi Online Di Kota Pontianak** ''.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Pernyataan Masalah

Perkembangan zaman menyebabkan meningkatnya kegiatan ekonomi dan aktivitas masyarakat menyebabkan keperluan akan jasa transportasi terus bertambah. Saat ini transportasi mempunyai peranan yang sangat penting bukan hanya untuk melancarkan arus barang dan mobilitas manusia akan tetapi, Semakin bertambahnya mobilitas dan permintaan yang tinggi akan transportasi serta semakin banyaknya pertumbuhan populasi manusia, menjadikan transportasi sebagai kebutuhan yang tak terelakkan. Kota-kota di Indonesia berkembang sangat pesat dalam aktivitas sosial ekonomi juga luas wilayah perkotaannya, salah satunya kota Pontianak, di mana Kota Pontianak adalah kota terbesar pertama di Kalimantan Barat yang jumlah penduduknya berdasarkan Badan Pusat Statistik mencapai 675.468 jiwa pada tahun 2023. Semakin bertambahnya jumlah penduduk di Kota Pontianak, maka semakin meningkatnya jumlah kendaraan dan permintaan jasa transportasi yang ada.

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kalimantan Barat tentunya serah dengan kemacetan yang terjadi di ibu kota provinsi yaitu di Kota Pontianak. Ada banyak kerugian yang akan ditimbulkan bila terjadi kemacetan di jalan raya. Salah satunya adalah bahan bakar yang terbuang sia- sia. Selain dengan adanya kerugian bahan bakar yang sia-sia juga akan ada kerugian waktu. Waktu yang terbuang sia-sia di jalan raya akan menurunkan tingkat produktifitas manusia, dampaknya akan mengganggu aktivitas ekonomi yang ada dalam suatu negara. Dari segi ekonomi yang berupa kehilangan waktu dan menurunkan tingkat produktifitas. Dengan berbagai polemik dan permasalahan terkait Transportasi umum, di Era kemajuan teknologi saat ini, terlahirlah Transportasi *online*.

1.2.2 Pernyataan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan masalah di atas adapun pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap permintaan jasa pelayanan transportasi *online* di Kota Pontianak ?
2. Apakah Pendapatan Konsumen berpengaruh terhadap permintaan jasa pelayanan transportasi *online* di Kota Pontianak ?

3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap permintaan jasa pelayanan transportasi *online* di Kota Pontianak ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh harga terhadap permintaan jasa pelayanan transportasi *online* di Kota Pontianak.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh promosi terhadap permintaan jasa pelayanan transportasi *online* di Kota Pontianak.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap permintaan jasa pelayanan transportasi *online* di Kota Pontianak.

1.4 Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Teoritis

Riset ini harapannya bisa berkontribusi di dalam perluasan wawasan khususnya ilmu ekonomi serta dapat menjadi bahan literasi dan gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen memilih jasa transportasi *online* di Kota Pontianak. Di samping itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan acuan peneliti-peneliti selanjutnya yang mempunyai obyek penelitian yang sama.

2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang sangat berharga buat pemangku kebijakan yakni pemerintah sehingga dapat memberikan solusi terhadap transportasi *online* di Kota Pontianak dan pengembangan kebijakan di sektor transportasi *online* .