

ABSTRAK

Sebagai negara dengan populasi terbesar keempat di dunia, Indonesia mempunyai potensi yang sangat besar pada pasar industri transportasi. Go-Jek Indonesia muncul untuk membantu pemerintah dalam menangani kemacetan. Go-Jek menggunakan sebuah aplikasi pada smartphone untuk mendukung layanannya. Namun pada saat ini banyak bermunculan jasa transportasi yang sejenis, Go-Jek dituntut harus terus berupaya menyelaraskan perkembangan bisnisnya. Oleh karena itu Go-Jek harus memahami perilaku konsumennya dengan cara mendapatkan faktor-faktor yang dapat mendorong seseorang menggunakan jasa Go-Jek.

Melalui penelitian ini akan dicari faktor-faktor yang dapat mendorong seseorang menggunakan jasa Go-Jek dengan menggunakan metode *Factor Analysis* pada faktor *Servqual* yaitu *availability, access, information, time, customer service, comfort*, dan *service* serta *E-Servqual* yaitu *efficiency, system availability, fullfilment*, dan *privacy*.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui *Line* dan *Facebook* kepada pelanggan Go-Jek. Dari kuesioner yang disebar didapatkan 400 reponden yang memenuhi *screening question*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS 20. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling*, yaitu sebuah desain *nonprobability sampling*. Sebagai tahap awal dilakukan *pre-test* uji validitas dan reliabilitas dengan 40 responden dari 32 variabel yang ada.

Setelah itu dilakukan analisis pada faktor *Servqual* dan *E-Servqual* yang telah lolos uji validitas dan reliabilitas dengan analisis faktor. Hasilnya didapatkan enam faktor yang terbentuk, faktor tersebut adalah *perceivable, realibility, responsiveness, security, emphaty*, dan *performance*. Keenam faktor tersebut dapat menjelaskan 67,302% variabilitas dari tiga puluh variabel asli. Faktor yang ditemukan ini dapat megeneralisasikan populasi yang ada, karena dapat dilihat dari validasi faktor yang hasilnya tidak berbeda jauh dari proses awal *factoring*.

Berdasarkan hasil penelitian sebaiknya perusahaan memperhatikan keenam faktor yang dapat mendorong penggunaan jasa layanan Go-Jek tersebut. Disarankan kepada perusahaan untuk membuat aplikasi sesederhana mungkin sehingga mudah digunakan, dapat memberikan layanan kepada pelanggan kapanpun mereka membutuhkan dan memberikan layanan tepat sesuai yang dijanjikan, terus meningkatkan kualitas aplikasi yang digunakan agar dapat selalu melayani pelanggan dengan cepat, menjaga dengan baik data-data pribadi mengenai pelanggan untuk menciptakan kepercayaan pelanggan, memberikan pelayanan yang hangat serta menjadi pendengar yang baik bagi para pelanggannya, menjaga kualitas performansi dalam memberikan layanannya, seperti kondisi motor yang digunakan dan selalu menggunakan peralatan keamanan dan keselamatan saat berkendara.

Kata Kunci: Transportasi, Analisis Faktor, *Servqual*, *E-Servqual*