

ABSTRAK

Pada awalnya ojek kita dapat menemukan ojek di pangkalan-pangkalan ojek. Saat ini ada beberapa perusahaan di Indonesia yang mengembangkan aplikasi untuk pemesanan layanan ojek *online*, sehingga dapat mempermudah pelanggan untuk mendapatkan jasa ojek. Ojek *online* menjadi trend di kota Jakarta, kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus melakukan tawar-menawar menjadi salah satu alasan konsumen untuk menggunakan layanan ojek *online* ini. Populernya ojek *online* membuat banyak perusahaan layanan ojek *online* baru bermunculan, namun dari sekian banyak perusahaan yang muncul hanya beberapa perusahaan yang tetap masih bertahan dan masih terlihat melayani penumpang di Jakarta. Agar perusahaan ojek *online* dapat bertahan dan berkembang maka dirasa perlu untuk mengetahui preferensi konsumen, sehingga konsumen tetap menggunakan jasa ojek *online*.

Penelitian ini akan mencari preferensi konsumen dengan menggunakan analisis konjoin. Penelitian ini memiliki delapan atribut yaitu *Speed*, *Safety*, *Responsibility*, *Acceptable Cost / Affordable Price*, *Comfort*, *Environment Quality*, *Delivery Quality* dan *Outcome Quality*.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui media internet. Responden merupakan konsumen yang berdomisili di Jakarta yang pernah menggunakan jasa ojek *online* yang berjumlah 385 orang. Pengolahan data menggunakan SPSS 24.

Berdasarkan pengolahan data, atribut dapat dibagi menjadi dua yaitu atribut yang memiliki prioritas tinggi dan atribut yang memiliki prioritas rendah. Atribut yang menjadi prioritas tinggi yaitu *Responsibility*, *Comfort*, *Delivery Quality*, *Speed* dan *Price*. Sedangkan preferensi yang memiliki prioritas rendah yaitu *Outcome Quality*, *Environment Quality* dan *Acceptable Cost / Affordable Price*.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui preferensi konsumen yang memiliki prioritas tinggi yaitu adanya asuransi, tersedia jas hujan, aplikasi yang mudah digunakan, waktu perjalanan yang singkat dan ojek *online* yang mematuhi aturan lalu lintas.

Kata kunci: Ojek *online*; *E-Servqual*; *P-Trasnqual*; Konjoin; Preferensi