

Preferensi Pemilihan Moda Transportasi *Online* Berdasarkan Kualitas Layanan di Wilayah Perkotaan

Harfian^{1*}, Hamka², Hendro Widarto³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Parepare, Indonesia

*email: fiangk.hardi295@gmail.com

Info Artikel	ABSTRAK
Dikirim: 12 Mei 2025 Diterima: 31 Mei 2025 Diterbitkan: 31 Mei 2025	
Kata kunci: Akses; Biaya; Keamanan; Moda; Transportasi.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemilihan moda transportasi online (Grab, Go-Jek, dan Maxim) berdasarkan variabel kualitas layanan yang terdiri dari biaya, kemudahan akses, waktu tunggu, keamanan, dan kenyamanan. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan dua jenis analisis yakni analisis logit biner dan analisis regresi linier berganda. Data dikumpulkan melalui angket yang didistribusikan kepada 100 responden di Kota Parepare. Berdasarkan analisis logit biner, peluang terpilihnya moda grab lebih tinggi dibandingkan Maxim dan Go-Jek diatas 50%, sementara Maxim dan Gojek hanya memiliki peluang terpilih yang tidak lebih dari 30%. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, variabel biaya, kemudahan akses, waktu tunggu, keamanan, dan kenyamanan memiliki pengaruh signifikan yang tinggi dibawah 0.01 dengan koefisien determinasi mencapai 85,90%. Penelitian ini berkontribusi terhadap strategi pengembangan dan perencanaan moda transportasi online untuk wilayah urban menengah seperti Kota Parepare.

1. PENDAHULUAN

Moda transportasi merupakan faktor fundamental dalam kehidupan sehari-hari, Sebagian besar kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang membutuhkan adanya kendaraan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Dalam memenuhi kebutuhan ini, preferensi yang dimiliki oleh individu sangat beragam, dimulai dari tingkat pendapatan umur, dan keperluan dalam menggunakan moda transportasi[1]. Merujuk pada definisi transportasi itu sendiri, transportasi dapat diartikan sebagai bentuk usaha untuk memindahkan, menggerakkan, mengangkut serta mengalihkan objek atau individu dari satu tempat ke tempat lain[2]. Dilaksanakannya kegiatan transportasi tidak lain untuk memaksimalkan fungsi dari objek atau individu yang menggunakannya, dikarenakan fungsi mereka lebih maksimal ketika berada pada tempat yang dituju.

Transportasi mengalami banyak perkembangan sejak pertama kali beroperasi sebagai bentuk moda dan sarana untuk memindahkan barang, dan komoditas. Perkembangan teknologi merupakan salah satu perubahan atau transformasi yang berpengaruh terhadap sektor transportasi, dengan mengubah pola operasi dan penggunaan moda transportasi[3]. Perkembangan yang dimaksud mengarah pada adanya sebuah sistem dalam penggunaan moda transportasi yang membolehkan pengguna untuk memesan jasa angkutan secara *online*. Kemunculan bentuk pelayanan ini, sesungguhnya berasal dari kemudahan dalam memperoleh kendaraan, mobilitas yang tercipta dari kepemilikan kendaraan mengutungkan banyak orang di satu sisi, namun menjadi alasan timbulnya kemacetan di jalan secara umum akibat frekuensi kepemilikan kendaraan pribadi yang semakin meningkat[4]. Problematika ini menciptakan sebuah inovasi yang dikenal dengan “Ojek Online” sebagai sebuah pelayanan transportasi online dengan tarif terjangkau dan layanan yang praktis, menjadikan layanan ini banyak diminati

saat ini[5]. Masalah seperti sulitnya menemukan lahan parkir juga menjadi pertimbangan dalam menggunakan kendaraan pribadi pada saat-saat tertentu[6].

Eksistensi transportasi online dinilai positif oleh banyak orang, terkhusus apabila ditinjau dari banyaknya individu yang telah terbantu dengan adanya perusahaan-perusahaan yang menyediakan layanan ini dengan perekrutan minim kualifikasi[7]. Melampaui fungsinya sebagai moda transportasi saja, layanan transportasi online juga menyediakan jasa kurir berbagai jenis barang, terkhusus makanan, dan kebutuhan sehari-hari yang banyak membantu kegiatan operasional Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dalam meningkatkan pendapatan. Kondisi ini sangat relevan di era modern, dimana penggunaan *smartphone* menjadi faktor yang mendorong perubahan perilaku masyarakat[8][9]. Optimalisasi yang dapat dilakukan dalam konteks moda transportasi sesungguhnya kembali membahas kita pada konsep pemilihan moda. Konsep ini merupakan tahapan penting dalam proses perencanaan transportasi, tujuan dilakukannya analisis pemilihan moda tidak lain adalah untuk memberikan informasi bagi pihak penyedia jasa, maupun mereka yang hendak menggunakan layanan tersebut[10].

Moda transportasi menjadi aspek fundamental yang semakin dibutuhkan masyarakat terkhusus di wilayah perkotaan. Kota Parepare sebagai salah satu kota di Provinsi Sulawesi Selatan, memiliki kepadatan penduduk mencapai 160.309 jiwa dengan luas wilayah yang relatif kecil yang hanya mencapai 99.33 Km². Kota Parepare merupakan salah satu kota yang merespon dengan baik perkembangan moda transportasi online, penyedia jasa yang diketahui beroperasi di Kota Parepare antara lain adalah Grab, Go-Jek, dan Maxim. Memandang perkembangan ini, potensi terjadinya persaingan moda, penggunaan akan kembali pada preferensi pengguna. Namun, tidak dapat diabaikan fakta bahwa kehadiran jasa transportasi di Kota Parepare telah banyak berkontribusi dalam menyerap tenaga kerja baik sebagai profesi utama maupun hanya sebagai pekerjaan sampingan dan paruh waktu. Kondisi wilayah perkotaan yang umumnya mendapati macet mendorong pola pemilihan moda transportasi umum sebagai pilihan, namun dengan kehadiran moda transportasi online, kompetisi kedua jenis moda transportasi yang beroperasi di Kota Parepare menjadi suatu fenomena yang menarik, terkhusus dengan kecenderungan atau potensi terpilihnya kedua moda yang didasarkan pada karakteristik maupun preferensi masyarakat di Kota Parepare.

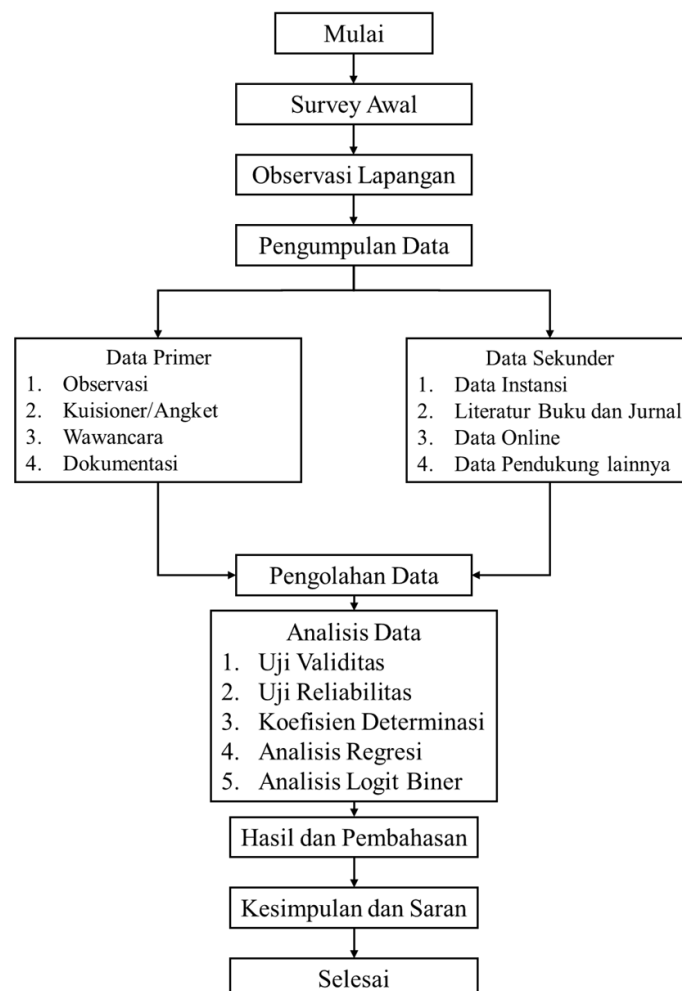
Beberapa penelitian penelitian terdahulu yang membahas mengenai pertumbuhan moda transportasi online adalah[11] dalam penelitiannya menjelaskan bahwa di tahun 2019 terdapat 540 penduduk Kota Parepare yang tercatat sebagai *driver* moda transportasi online pada moda Grab. Sedangkan dalam penelitian[12] dijelaskan bahwa terdapat sekitar 600 orang yang berprofesi sebagai *driver* di Kota Parepare yang hanya merujuk pada satu moda saja. Meskipun demikian, kedua penelitian ini memprediksi potensi perkembangan moda transportasi online di Kota Parepare. Fenomena ini mencerminkan keselarasan perilaku masyarakat dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang merujuk pada kondisi reflektif akan sikap penerimaan masyarakat akan fungsi teknologi secara efektif[13]. Hal ini merupakan sesuatu yang wajar dengan mempertimbangkan bahwa teknologi memiliki kapabilitas untuk meningkatkan kinerja pada berbagai sektor tidak terkecuali sektor transportasi[14]. Penelitian-penelitian ini berhasil menggambarkan bagaimana suatu moda transportasi berpeluang untuk dipilih berdasarkan preferensi responden, namun penelitian-penelitian ini tidak menggambarkan faktor apa yang dapat mempengaruhi kualitas layanan moda transportasi yang menjadi obyek penelitian. Berbeda dengan penelitian ini yang memiliki dua pokok permasalahan yakni probabilitas pemilihan moda dan analisis terhadap faktor-faktor yang berpotensi mempengaruhi kualitas layanan moda transportasi di Kota Parepare

Letak geografis Kota Parepare yang merupakan wilayah bukit, serta dengan padatnya perumahan merupakan salah satu refleksi yang berpotensi mempengaruhi kecenderungan masyarakat untuk menggunakan moda transportasi umum[15]. Seperti halnya memilih suatu produk, layanan transportasi online juga dipilih berdasar pada preferensi masing-masing pengguna. Beberapa faktor yang dinilai dalam pemilihan moda transportasi berkaitan erat dengan kualitas pelayanan seperti biaya, kemudahan akses, waktu tunggu, keamanan, dan kenyamanan[16][17]. Refleksi konseptual ini menarik perhatian untuk melakukan sebuah analisis yang dapat memberikan gambaran akan preferensi masyarakat di Kota Parepare dalam memilih moda transportasi online terkhusus dengan mempertimbangkan faktor pembentuk kualitas pelayanan dalam moda transportasi online

yang kini tersedia. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menganalisis pemilihan moda transportasi online dengan menggunakan pendekatan logit biner dan regresi linier berganda, serta mengidentifikasi komponen layanan yang paling berpengaruh terhadap pilihan pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan dua jenis analisis, analisis logit biner digunakan untuk mengukur peluang terpilihnya moda transportasi yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu Grab, Go-Jek, dan Maxim. Sementara analisis regresi linear berganda akan digunakan untuk mengukur pengaruh antar variable pembentuk kualitas layanan terhadap kualitas layanan. Data yang digunakan merupakan data primer dalam bentuk angket yang ditabulasi terlebih dahulu sebelum dianalisis menggunakan bantuan alat uji statistik yakni SPSS versi 26. Dalam prosesnya, penelitian ini mengumpulkan sebanyak 100 orang sebagai responden dengan menggunakan *margin of error* 10% dari total penduduk yang semulanya berjumlah 160.309. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan ketentuan khusus pada sampel yang hendak digunakan, sampel harus merupakan seseorang yang pernah menggunakan layanan atau moda transportasi online, dan merupakan masyarakat atau penduduk di wilayah Kota Parepare. Untuk memberikan ilustrasi secara umum akan proses yang dilaksanakan dalam penelitian ini, alur penelitian ini akan digambarkan dalam bentuk diagram alir sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Penelitian ini terdiri dari serangkaian tahapan yang dimulai dengan melakukan survei dan observasi lapangan, penetapan variabel yang dinilai dapat membentuk kualitas layanan diperoleh melalui analisis literatur yang dilakukan setelah melakukan observasi. Untuk membuktikan asumsi yang dibangun secara tentative melalui

literatur yang telah dikumpulkan digunakan metode kuantitatif yang dinilai sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian. Dikarenakan analisis yang harus digunakan adalah analisis kuantitatif maka data yang dikumpulkan juga merupakan data kuantitatif berupa angket. Instrumen angket disusun berdasarkan formulasi literatur, tinjauan empiris, dan teori yang berorientasi pada kualitas layanan moda transportasi. Dalam proses analisis data, dinilai bahwa alat uji statistik yang tepat untuk digunakan adalah SPSS versi 26 dengan demikian dilaksanakanlah serangkaian uji statistik yang melibatkan uji instrumen, uji logit biner, dan uji regresi linier berganda.

Selanjutnya akan dijelaskan mengenai analisis logit biner yang digunakan, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui peluang terpilihnya moda transportasi yang digunakan oleh responden, dalam penelitian ini, moda transportasi yang dijadikan objek dalam penelitian ini terdiri dari 3 jenis moda transportasi yakni Grab, Go-Jek, dan Maxim. Berikut adalah rumus yang digunakan dalam menghitung probabilitas terpilihnya moda transportasi online:

$$P_{TK} = \frac{\exp(u)}{1 + \exp(u)} \quad (1)$$

$$P_{TO} = 1 - P_{TK} \quad (2)$$

Keterangan:

P_{TK} : Peluang moda transportasi Go-Jek/Maxim untuk dipilih
 P_{TO} : Peluang moda transportasi Grab untuk dipilih
 U : Nilai dari model persamaan regresi utilitas moda
 $\exp$: Nilai eksponensial persamaan regresi

Sedangkan untuk mengetahui pengaruh antar variabel pembentuk kualitas layanan (Biaya, Kemudahan Akses, Waktu Tunggu, Keamanan, dan Kenyamanan) terhadap kualitas layanan, digunakan analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel baik secara simultan maupun secara parsial. Pengujian ini dilaksanakan dengan bantuan alat analisis SPSS versi 26, dengan formulasi model regresi sebagai berikut:

$$Y = b_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + e \quad (3)$$

Keterangan:

Y : Kualitas Layanan
 b_0 : Konstanta
 b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 : Koefisien Regresi
 X_1 : Biaya
 X_2 : Kemudahan Akses
 X_3 : Waktu Tunggu
 X_4 : Keamanan
 X_5 : Kenyamanan
 e : Kesalahan Pengganggu

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melaksanakan penelitian ini diperoleh beberapa hasil yang mampu menjawab tujuan dalam penelitian ini, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pemilihan moda transportasi online yang terdiri dari Grab, Go-Jek, dan Maxim, serta untuk mengetahui pengaruh variabel pembentuk kualitas layanan (Biaya, Kemudahan Akses, Waktu Tunggu, Keamanan, dan Kenyamanan) terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian

ini akan dibagi kedalam beberapa bagian untuk mempermudah penyajian data, dan interpretasi hasil penelitian. Berikut adalah hasil penelitian ini:

3.1 Probabilitas Pemilihan Moda Transportasi

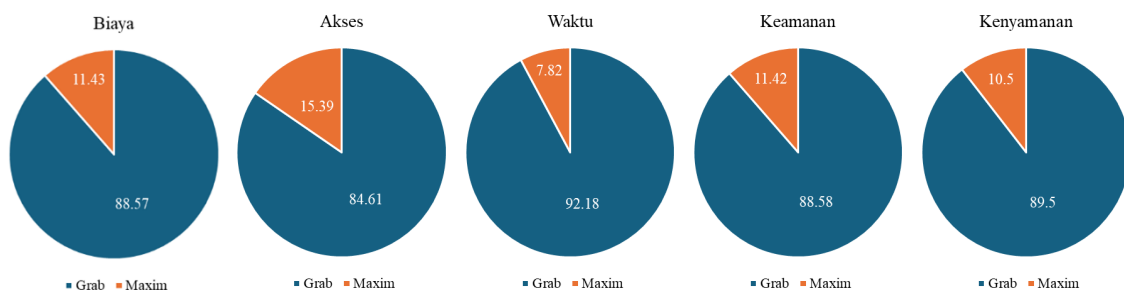
Probabilitas pemilihan moda transportasi online diuji dalam dua model persamaan dikarenakan keragaman moda transportasi yang terjaring dalam pengumpulan data, model pertama akan memperlihatkan peluang terpilihnya moda transportasi Grab apabila dibandingkan dengan Maxim. Hasil uji statistik dapat dilihat pada gambar berikut ini.

		Variables in the Equation					
		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	Biaya	-.062	.229	.074	1	.785	.939
	Akses	-.406	.230	3.110	1	.078	.666
	Waktu	.357	.251	2.022	1	.155	1.429
	Keamanan	-.061	.236	.068	1	.795	.940
	Kenyamanan	.033	.253	.017	1	.897	1.033
	Constant	1.177	5.477	.046	1	.830	3.246

a. Variable(s) entered on step 1: Biaya, Akses, Waktu, Keamanan, Kenyamanan.

Gambar 2. Output SPSS (Hasil Uji Logit Biner 1)

Berdasarkan nilai yang diperoleh, nilai yang dapat dirumuskan pada model utilitas adalah sebagai berikut: $U = 3.246 + (0.939 + 0.666 + 1.429 + 0.940 + 1.033) = 8.253$. Nilai ini kemudian digunakan untuk menghitung prediksi peluang atau probabilitas untuk dipilihnya suatu moda transportasi online yang dalam model ini adalah Grab dan Maxim. Berdasarkan hasil perhitungan ini diperoleh hasil sebagai berikut, yang digambarkan dalam bentuk diagram untuk memudahkan penyajian informasi, dan ilustrasi hasil uji analisis statistik.



Gambar 3. Diagram Probabilitas Pemilihan Moda Berdasarkan Komponen Layanan (Grab & Maxim)

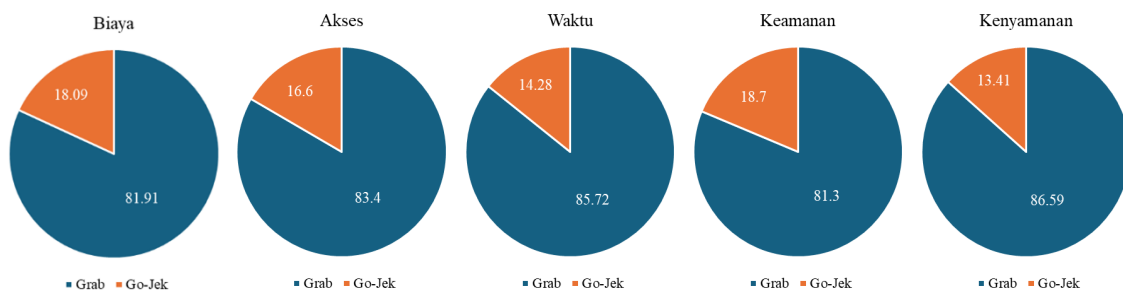
Berdasarkan hasil yang diperoleh mengindikasikan bahwa peluang dipilihnya moda transportasi Grab lebih besar pada setiap komponen layanan. Berbeda dengan peluang dipilihnya moda transportasi Maxim yang lebih kecil pada setiap komponen layanan. Hasil ini mengindikasikan bahwa dalam model ini, peluang untuk dipilihnya Grab sebagai moda transportasi online lebih besar dibandingkan dengan Maxim di Kota Parepare. Selanjutnya akan ditampilkan hasil yang memberikan perbandingan untuk moda transportasi Grab, dan Go-Jek, sebagai berikut.

Variables in the Equation		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	Biaya	-.142	.268	.279	1	.597	.868
	Akses	-.037	.204	.033	1	.855	.963
	Waktu	.140	.233	.361	1	.548	1.150
	Keamanan	-.183	.204	.805	1	.370	.833
	Kenyamanan	.213	.254	.703	1	.402	1.237
	Constant	-1.804	5.602	.104	1	.747	.165

a. Variable(s) entered on step 1: Biaya, Akses, Waktu, Keamanan, Kenyamanan.

Gambar 4. Output SPSS (Hasil Uji Logit Biner 2)

Berdasarkan hasil yang diperoleh, nilai pada exponent pada gambar 4 dapat digunakan dalam memformulasikan model utilitas sebagai berikut: $U = 0.165 + (0.868 + 0.963 + 1.150 + 0.833 + 1.237) = 5.216$. selanjutnya nilai ini akan digunakan untuk mengukur probabilitas terpilih moda transportasi Grab apabila dibandingkan dengan Go-Jek, berdasarkan nilai yang diperoleh maka dibuat diagram untuk memudahkan pemaknaan informasi, dan interpretasi hasil penelitian, berikut adalah diagram probabilitas pemilihan moda Grab dan Go-Jek.



Gambar 5. Diagram Probabilitas Pemilihan Moda Berdasarkan Komponen Layanan (Grab & Go-Jek)

Berdasarkan hasil diperoleh pada gambar 5 diketahui bahwa pada setiap komponen layanan, nilai yang diperoleh oleh moda Grab secara konsisten memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai moda Go-Jek. Hasil ini mengindikasikan bahwa peluang dipilihnya moda transportasi Grab lebih besar dibandingkan dengan moda Go-Jek di Kota Parepare. Hasil ini sekaligus menyimpulkan bahwa peluang terpilihnya Grab lebih besar dibandingkan dengan Maxim, dan Go-Jek di Kota Parepare.

3.2 Pengaruh Komponen Layanan Terhadap Kualitas Layanan

Setelah mengetahui peluang dipilihnya moda transportasi online, selanjutnya akan dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh variabel independen yang merupakan komponen pembentuk kualitas layanan (Biaya, Kemudahan Akses, Waktu Tunggu, Keamanan, dan Kenyamanan) terhadap kualitas layanan yang merupakan variabel dependen. Analisis ini akan menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun secara parsial.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	T-Hitung	Sig.
Konstanta	19.333		
Biaya	0.119	3.823	<0.001
Kemudahan Akses	0.202	7.388	<0.001
Waktu Tunggu	0.394	13.665	<0.001
Keamanan	0.438	15.815	<0.001
Kenyamanan	0.251	7.560	<0.001
F-Hitung =	112.014		<0.001
R Square =	0.859		

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 1, melihat pengaruh simultan antara variabel independen dan variabel dependen diketahui bahwa nilai yang diperoleh lebih kecil dari 0.001 yang mengindikasikan bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Sementara dengan melihat nilai R Square yakni sebesar 0.859, mengindikasikan bahwa kekuatan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam penelitian ini adalah sebesar 85,90% yang tergolong tinggi. Sementara sisanya sebesar 14.10% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai koefisien regresi menjelaskan pengaruh positif antar variabel secara konsisten, nilai ini selanjutnya digunakan untuk memformulasikan model berikut: $Y = 19.333 + 0.119X_1 + 0.202X_2 + 0.394X_3 + 0.438X_4 + 0.251X_5 + e$. Model ini mengindikasikan pengaruh positif dan signifikan pada setiap komponen pembentuk kualitas secara konsisten, dengan demikian menyatakan bahwa biaya, kemudahan akses, waktu tunggu, keamanan, dan kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan moda transportasi online di Kota Parepare.

Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh komponen layanan berpengaruh signifikan terhadap layanan, apabila meninjau nilai koefisien regresi dari model ini, variabel dengan nilai tertinggi adalah keamanan, menunjukkan bahwa peningkatan variabel keamanan mampu meningkatkan kualitas layanan lebih besar dari variabel-variabel layanan lainnya. Untuk menguatkan asumsi, ditampilkan data yang menunjukkan kecenderungan jawaban yang diberikan responden dalam menjawab angket, berikut adalah data rata-rata perolehan angket.

Tabel 2. Kecenderungan Respon Sampel

Variabel	Predikat	Keterangan
Biaya	4,01	Baik
Kemudahan Akses	4,35	Baik
Waktu Tunggu	4,19	Baik
Keamanan	4,22	Baik
Kenyamanan	4,24	Baik
Kualitas Layanan	4,33	Baik

Berdasarkan hasil ini, diketahui bahwa variabel dengan persentase tertinggi adalah kemudahan akses, responden memilih untuk menggunakan moda transportasi online dengan adanya kemudahan akses, begitupula dengan variabel kenyamanan, alasan ini menjadi logis dengan melihat kondisi kendaraan yang digunakan oleh *driver* moda transportasi online lebih prima dibandingkan dengan moda transportasi konvensional yang cenderung menggunakan kendaraan tua dan mengkhawatirkan. Perbandingan ini menjadi sebuah dilema, banyak aspek yang dapat mengarah pada pemilihan moda transportasi online, dalam hasil analisis logit biner, pemilihan moda dilatarbelakangi oleh waktu tunggu dan kenyamanan.

Kondisi yang mengharuskan penumpang untuk menunggu kendaraan apabila menggunakan moda transportasi konvensional menjadi pembeda dengan moda transportasi online yang dapat menjemput sesuai titik atau lokasi penumpang berada. Kenyamanan kendaraan, dan keamanan yang seringkali menjadi kekhawatiran khususnya di wilayah perkotaan seperti Parepare, menjadi suatu hal penting dalam memilih moda transportasi online yang memiliki banyak kelebihan dibandingkan dengan moda transportasi konvensional dalam perspektif responden pada penelitian ini

3.3 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan probabilitas terpilihnya moda transportasi Grab yang lebih besar apabila dibandingkan dengan Maxim dan Go-Jek. Dalam pemilihan moda terdapat beberapa faktor penting yang dapat mempengaruhi kecenderungan pengguna layanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang bertujuan mengidentifikasi berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kecenderungan pengguna layanan dalam memilih moda transportasi. Dalam penelitian [18] dijelaskan bahwa faktor seperti biaya, jarak tempuh, dan kemudahan akses merupakan faktor yang membuat transportasi online lebih diminati dibandingkan moda transportasi konvensional. Hasil dalam penelitian [16] menunjukkan beberapa faktor

seperti kenyamanan, kepastian mendapatkan moda, tarif, dan kemudahan akses seluruhnya dinilai berpengaruh terhadap pemilihan moda transportasi online. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian [19] yang menyatakan bahwa keamanan, kenyamanan, waktu tempuh, dan ketersediaan moda merupakan faktor yang harus dimiliki setiap moda transportasi online untuk berpeluang dipilih. Hasil yang paling mendekati penggunaan variabel dalam penelitian ini adalah penelitian [20] yang menjelaskan bahwa biaya, waktu, kenyamanan, dan keamanan merupakan faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih moda transportasi online.

Berbeda dengan pembahasan probabilitas pemilihan moda transportasi. Hasil analisis regresi linier berganda memiliki 5 bagian untuk menjelaskan pengaruh parsial untuk setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini, berikut adalah hasil analisis regresi linier berganda pada penelitian ini:

- a. Pengaruh biaya (X_1) terhadap kualitas layanan (Y) dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang menyatakan nilai positif dari koefisien regresi sebesar 0.119 dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0.05 menyatakan bahwa biaya berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kondisi ini mengilustrasikan bahwa apabila biaya meningkat, maka pelayanan yang didapatkan juga harus mengalami peningkatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian [21] yang menyatakan bahwa pertimbangan seseorang dalam memilih moda transportasi umumnya didasarkan pada biaya yang harus dibayarkan dengan membandingkan kualitas, dan fasilitas moda tersebut. Selain itu, dalam penelitian [22] menyatakan bahwa biaya yang ditawarkan oleh moda transportasi akan membuat pengguna menilai berbagai aspek pelayanan yang mereka berikan. Perubahan pola hidup yang semakin menginginkan kepraktisan juga menjadi pertimbangan dalam memilih moda transportasi online.

Kedua penelitian ini menjelaskan bagaimana tarif mempengaruhi kualitas layanan, variasi tarif menjadi salah satu alasan mengapa seseorang memilih untuk menggunakan moda transportasi online. Analisis yang digunakan dalam penelitian terdahulu berupa analisis regresi dan dekskriptif, tujuannya untuk secara spesifik mengetahui bagaimana kemampuan biaya dalam mempengaruhi atau membentuk kualitas layanan. Hasil yang ditemukan dalam penelitian terdahulu menjelaskan bahwa biaya merupakan faktor penting yang mendorong kecenderungan seseorang memilih moda transportasi online, terkhusus dengan adanya perbedaan preferensi finansial, profesi dan umur.

- b. Pengaruh kemudahan akses (X_2) terhadap kualitas layanan (Y) menunjukkan pengaruh yang bersifat positif dan signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.202 dan nilai signifikansi dibawah 0.05. menyatakan bahwa peningkatan kemudahan akses akan meningkatkan kualitas pelayanan, atau secara logis kemudahan akses ini menunjukkan bentuk kualitas pelayanan yang baik. Hasil penelitian [1] sejalan dengan hasil penelitian ini dengan menyatakan bahwa kemudahan akses yang memudahkan pengguna untuk tidak lagi menunggu lama, atau berjalan menuju halte merupakan bentuk pelayanan yang dicari pengguna dalam sebuah moda transportasi. Sedangkan dalam penelitian [23] menjelaskan bahwa kemudahan akses pada suatu moda transportasi online merupakan faktor yang menciptakan kredibilitas baik terhadap kualitas layanan yang mereka berikan.

Kemudahan akses dalam penelitian terdahulu dianalisis menggunakan analisis logit biner, dengan peluang terpilihnya taksi online lebih besar dibandingkan dengan taksi konvensional. Analisis ini menunjukkan bahwa beberapa faktor yang melatarbelakangi kecenderungan ini adalah kemudahan akses. Kelayakan ini bahkan diuji dalam penelitian terdahulu, kemudahan akses menjadi salah satu komponen yang mendorong responden untuk memilih moda transportasi online berupa Grab untuk digunakan, kelayakan ini dinilai tinggi dengan respon moda yang relative cepat dibandingkan dengan moda lainnya.

- c. Pengaruh waktu tunggu (X_3) terhadap kualitas pelayanan (Y) menunjukkan hasil yang positif dan signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.394 dan nilai signifikansi dibawah 0.05. mengindikasikan bahwa apabila waktu yang dibutuhkan semakin sedikit untuk mendapatkan moda transportasi maka pelayanan akan dinilai meningkat. Sejalan dengan hasil ini, penelitian [24] menjelaskan bahwa selisih waktu tunggu dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan moda

transportasi lain yang membutuhkan waktu lebih sedikit untuk sampai tujuan. Sedangkan dalam penelitian [25] menyatakan bahwa waktu tunggu yang singkat dinilai sebagai efektivitas, dan hal inilah yang menjadi sebuah nilai lebih dari moda yang dapat merealisasikannya.

Berbeda dengan penelitian empiris pada dua variable sebelumnya, analisis yang digunakan dalam penelitian empiris ini digunakan analisis deksriptif yang menonjolkan waktu tunggu moda transportasi online yang cenderung lebih singkat dibandingkan moda transportasi konvensional yang bahkan masih harus ditunggu pada titik penjemputan tertentu, dan berhenti pada lokasi yang masih relatif atau cukup jauh dari lokasi yang dituju. Penggunaan transportasi konvensional bahkan mengharuskan responden untuk berpindah-pindah beberapa kali untuk mencapai tujuan dengan waktu tunggu yang juga ikut bertambah

- d. Pengaruh keamanan (X4) terhadap kualitas pelayanan, menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0.438 yang bernilai positif, dan nilai signifikansi dibawah 0.05, mengindikasikan hubungan positif dan signifikan antara variable keamanan dan kualitas pelayanan. Kondisi ini menjelaskan bahwasannya apabila keamanan suatu moda memadai atau meningkatkan, maka ini dinilai sebagai bentuk kualitas pelayanan yang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [26] menjelaskan bahwa tingkat keamanan dan keselamatan suatu moda membentuk persepsi pelayanan yang baik bagi konsumen. Sedangkan, dalam penelitian [27] menjelaskan bahwa keamanan yang dirasakan oleh konsumen merupakan factor yang membentuk kepuasan konsumen yang dinilai dari cara berkendara, hingga pemilihan jalur perjalanan.

Menjelaskan pengaruh keamanan terhadap kualitas layanan moda transportasi, penelitian terdahulu menjelaskan bahwa pengaruh keamanan tergolong tinggi dengan beberapa alasan tertentu seperti keamanan kendaraan, suasana, hingga pemilihan rute yang tidak membahayakan responden. Hasil ini diperoleh dari 100 responden yang merupakan sampel dalam penelitian terdahulu. Selain itu, dengan meninjau kondisi kendaraan moda transportasi online yang cenderung masih baru dan terawat, menjadi alasan pokok responden memilih untuk menggunakan moda transportasi online.

- e. Pengaruh kenyamanan (X5) terhadap kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.251, dan nilai signifikansi dibawah 0.05. Hasil ini menyatakan bahwa kenyamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Meningkatnya kenyamanan berarti kualitas pelayanan juga meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [28] yang menyatakan bahwa kenyamanan merupakan salah satu factor yang membuat pengguna cenderung memilih moda transportasi online, yang sebagian moda transportasi online menggunakan kendaraan pribadi untuk beroperasi sehingga lebih terawat. Sedangkan dalam penelitian [29] menjelaskan bahwa kenyamanan menciptakan kepuasan yang direfleksikan dari kelayakan kendaraan yang digunakan oleh mitra penyedia layanan.

Kedua penelitian terdahulu yang digunakan untuk mendukung argument ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang menunjukkan bahwa kenyamanan merupakan faktor penting yang dapat mendorong kecenderungan responden untuk memilih moda transportasi online. Kenyamanan yang dimaksud mengarah pada banyak hal seperti sikap *driver*, pemilihan rute, kelengkapan atribut keamanan, dan tarif yang sesuai. Termasuk kondisi kendaraan yang nyaman juga menjadi salah alasan yang mempengaruhi pemilihan moda transportasi online.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan hasil yang memperlihatkan hasil analisis logit biner dengan probabilitas terpilihnya Grab pada dua model, probabilitas terpilihnya moda transportasi online Grab lebih besar dibandingkan dengan moda serupa. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan, faktor yang dinilai mempengaruhi kualitas layanan itu sendiri adalah biaya, kemudahan akses, waktu tunggu, keamanan, dan kenyamanan. Berdasarkan hasil ini, diketahui bahwa masyarakat di Kota Parepare memiliki kecenderungan untuk memilih moda transportasi Grab lebih besar dibandingkan dengan moda transportasi online lainnya. Sedangkan untuk penyedia layanan, perlu

memperhatikan biaya, kemudahan akses, waktu tunggu, keamanan, hingga kenyamanan demi untuk menjamin kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada pengguna layanan.

Penelitian ini dapat digunakan dalam perencanaan strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan moda transportasi online, sedangkan untuk moda transportasi konvensional, penelitian ini dapat digunakan sebagai rancangan skematik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan moda transportasi konvensional untuk meningkatkan daya saing, dan daya tarik untuk menghindari adanya ketimpangan antar moda transportasi di Kota Parepare.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini merujuk pada faktor-faktor yang digunakan sebagai variabel dalam penelitian ini, faktor-faktor ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas moda transportasi konvensional untuk mengurangi kesenjangan pendapatan antar sesama penyedia layanan transportasi. Selain itu, pemerintah Kota Parepare sendiri perlu untuk menyusun strategi yang dapat memaksimalkan potensi-potensi yang dimiliki sektor transportasi di Kota Parepare.

Penelitian ini sebagai sebuah penelitian yang dilaksanakan dalam satu kurun waktu merupakan penelitian dengan penentuan variabel berdasarkan analisis literatur yang dilakukan oleh peneliti, kenyataannya, terdapat banyak faktor yang berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan, dan kecenderungan konsumen dalam memilih moda transportasi yang dapat dimuat dalam penelitian-penelitian selanjutnya. Selain itu, jumlah responden yang hanya berjumlah 100 orang dinilai dapat menunjukkan hasil yang lebih beragam apabila sampel yang mewakili populasi lebih besar, sehingga hal ini dapat dijadikan sebagai improvisasi dalam penelitian selanjutnya.

REFERENSI

- [1] M. Tombokan and M. S. Donny, “Analisis Pemilihan Moda Transportasi Online Dan Angkutan Konvensional Di Pakuwon Mall Surabaya,” in *Seminar Nasional Ilmu Terapan V*, 2021.
- [2] N. Andresta, R. Sulistiyorini, and S. Putra, “Analisis Pemilihan Moda Transportasi Online dan Angkutan Konvensional,” *JRSDD*, vol. 6, no. 4, pp. 399–410, 2018.
- [3] M. Stanković, “The Economic Importance of Transportation Sector,” *KNOWLEDGE - International Journal*, vol. 47, no. 1, pp. 143–146, 2021.
- [4] J. Bastiaanssen, D. Johnson, and K. Lucas, “Does transport help people to gain employment? A systematic review and meta-analysis of the empirical evidence,” *Transp Rev*, vol. 40, no. 5, pp. 607–628, Sep. 2020, doi: 10.1080/01441647.2020.1747569.
- [5] W. Wibisono and M. H. Holili, “Pengaruh Kehadiran Ojek Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Online Dan Daya Serap Pengangguran Di Masyarakat Banyumas,” *Jurnal Mahasiswa*, vol. 4, no. 2, pp. 51–69, 2022.
- [6] Z. Zulfansyah and I. G. S. Nasution, “Dampak Ojek Online (Go-Jek) Terhadap Kesempatan Kerja dan Pendapatan Mitra Ojek Online (Go-Jek) di Kota Medan,” in *LWSA Conference Series 6*, 2023, pp. 111–115. doi: 10.32734/lwsa.v6i1.1681.
- [7] P. Fakhriyah, “Pengaruh Layanan Transportasi Online (Gojek) Terhadap Perluasan Lapangan Kerja Bagi Masyarakat Di Kota Cimahi,” *Jurnal Com-Edu*, vol. 3, no. 1, pp. 34–41, 2020.
- [8] R. D. R. Graha, F. B. Saputra, and D. W. M. Putra, “Pengaruh Perkembangan Ojek Online terhadap Peningkatan Ekonomi UMKM di Kecamatan Sumpster, Kabupaten Jember,” *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 617–630, 2024.
- [9] R. Darmaputra, R. Hidayat, J. Nurjana, W. R. Bulan, Y. Widianingsih, and R. Manolu, “Dampak Profesi Ojek Online Bagi Perekonomian Driver Ojek Online,” *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, vol. 2, no. 1, pp. 139–150, Dec. 2023, doi: 10.55606/mri.v2i1.2202.
- [10] R. M. Supit, S. Y. R. Rompis, and L. I. R. Lefrandt, “Model Pemilihan Moda Transportasi Online di Kota Manado,” *Jurnal Sipil Statik*, vol. 7, no. 1, pp. 35–48, 2019.
- [11] D. Darmawan, D. Suhardi, and Z. Jufri, “Analisis Penyerapan Tenaga Kerja Terhadap Transportasi Online Grab Di Kota Parepare,” *Cateris Paribus Journal*, vol. 2, no. 1, pp. 32–37, 2022.

- [12] T. Zulkarnain, “Pola Komunikasi Driver Ojek Online Dan Konsumen Di Kota Parepare,” Undergraduate Thesis, Institut Agama Islam Negeri Parepare, Parepare, 2022.
- [13] T. Maheshwari and K. W. Axhausen, “How will the technological shift in transportation impact cities? A review of quantitative studies on the impacts of new transportation technologies,” Mar. 02, 2021, *MDPI AG*. doi: 10.3390/su13063013.
- [14] R. Chinoracký and T. Čorejová, “Impact of digital technologies on labor market and the transport sector,” in *Transportation Research Procedia*, Elsevier B.V., 2019, pp. 994–1001. doi: 10.1016/j.trpro.2019.07.139.
- [15] J. B. Sobieralski, “Transportation infrastructure and employment: Are all investments created equal?,” *Research in Transportation Economics*, vol. 88, Sep. 2021, doi: 10.1016/j.retrec.2020.100927.
- [16] M. A. Nuh, S. Maryam H, and M. T. Syarkawi, “Analisis Pemilihan Moda Transportasi Online dan Angkutan Kota bagi Pegawai Balai Besar Pelaksana Jalan Nasional,” *Konstruksi: Teknik, Infrastruktur, dan Sains*, vol. 1, no. 2, pp. 21–28, 2022.
- [17] S. A. Hardiyanti and Y. Ulfyati, “Analisis Pemilihan Moda Transportasi Konvensional Dan Online Di Banyuwangi,” *JMPM: Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*, vol. 6, no. 1, pp. 37–44, 2021.
- [18] P. Aprilia, L. I. R. Lefrandt, and S. V Pandey, “Analisa Pemilihan Moda Transportasi di Tondano,” *TEKNO*, vol. 19, no. 79, pp. 219–228, 2021.
- [19] A. H. Rizal, T. P. Bani, D. A. T. Sina, and A. Kumalawati, “Pemilihan Moda Transportasi Umum dan Transportasi Online di Kabupaten Kupang,” *Warta Ardhia*, vol. 49, no. 2, pp. 60–68, Feb. 2024, doi: 10.25104/wa.v49i2.548.60-68.
- [20] P. Sakti, V. G. S. Evadelvia, and A. Prianto, “Analisis Pemilihan Moda Transportasi Online dan Angkutan Konvensional di Kota Kediri,” *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, vol. 4, no. 1, pp. 1091–1098, 2024.
- [21] H. R. Na'im and W. Wiyadi, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek Dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online (Gojek),” *Jurnal Lentera Bisnis*, vol. 13, no. 3, pp. 1789–1805, Sep. 2024, doi: 10.34127/jrlab.v13i3.1223.
- [22] A. Aziah and P. R. Adawia, “Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia),” *Cakrawala*, vol. 18, no. 2, pp. 149–156, 2018, doi: 10.31294/jc.v18i2.
- [23] A. P. Risandra, A. Nurdin, and Y. M. Said, “Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Transportasi Online Grab di Kota Jambi,” *Jurnal Talenta Sipil*, vol. 6, no. 1, pp. 1–8, Feb. 2023, doi: 10.33087/talentsipil.v6i1.207.
- [24] M. Maranatha, M. Audie, L. E. Rumayar, and L. Jefferson, “Model Pemilihan Moda Angkutan Umum Dan Transportasi Online Di Kota Tomohon (Studi Kasus: Pelajar Di Kota Tomohon),” *Jurnal Sipil Statik*, vol. 8, no. 6, pp. 911–924, 2020.
- [25] Rizky Ilham Ramadhan Prayogi and Nurani Hartatik, “Analisis Layanan Transportasi Online Sebagai Pilihan Moda Transportasi Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,” *Student Scientific Creativity Journal*, vol. 1, no. 4, pp. 51–70, Jun. 2023, doi: 10.55606/sscj-amik.v1i4.1551.
- [26] M. Rizki, D. Prasetyanto, A. Maulana, and O. Purwanti, “Analisis Aspek Keselamatan Dan Keamanan Ojek Online Berdasarkan Presepsi Pengguna Muda Di Kota Bandung,” in *Konteks - Konferensi Nasional Teknik Sipil Ke-44*, 2020, pp. 637–645.
- [27] M. Ramanda Fichan and V. Tiara Narundana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keamanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Ojek Online di Bandar Lampung,” *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi*, vol. 1, no. 3, pp. 635–644, Sep. 2022, doi: 10.54443/sinomika.v1i3.328.
- [28] N. Rizkawati, E. Rachmawati, and A. A. Wijayanti, “Analisis Kepercayaan, Kenyamanan Dan Kemudahan Pelanggan Gojek Online Di Kota Malang,” *PRAGMATIS - Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 3, no. 2, pp. 78–89, 2022.
- [29] N. K. S. Diantari, I. W. Suartina, and L. N. Oktarini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat),” *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, vol. 1, no. 4, pp. 1321–1329, 2021.