

ABSTRAK

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN TRANSPORTASI *ONLINE* MAXIM PADA MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI UNIVERSITAS LAMPUNG

Oleh:

Novita Anggraini

Transportasi umum yang dinilai sudah kurang efektif untuk digunakan dikarenakan perlu adanya usaha serta waktu yang lebih untuk menggunakannya. Dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat, munculah sebuah inovasi baru yaitu transportasi online dikalangan masyarakat, yang mana dari segi penggunaannya lebih mudah dan lebih dapat mempersingkat waktu. Salah satu transportasi *online* yang sudah berkembang di kalangan masyarakat adalah Maxim, Peningkatan kebutuhan akan transportasi online yang semakin tinggi menyebabkan semakin banyaknya pengusaha di bidang transportasi online dan meningkatnya persaingan yang cukup ketat. Maka dari itu perlu adanya berbagai macam strategi mulai dari peningkatan kemudahan penggunaa, kualitas pelayanan serta hal ini dapat memicu tingkat kepercayaan konsumen lebih meningkat sehingga minat untu menggunakannya juga semakin bertambah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan konsumen terhadap minat menggunakan transportasi *online* Maxim. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif dan pengguna Maxim angkatan 2019-2022. Jumlah sampel pada penelitian sebanyak 90 responden, dengan pengumpulan data menggunakan kuisisioner atau angket yang disebar melalui *Google Form*. Hasil analisis pada penelitian didapat bahwa ada pengaruh secara simultan kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap minat menggunakan transportasi online maxim dengan kadar determinasi sebesar 0,421 atau 42,1% dan sisanya 57,9% di pengaruhi faktor lain.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayana, Kepercayaan Konsumen, Minat menggunakan

ABSTRACT

THE EFFECT OF EASY TO USE APPLICATION, SERVICE QUALITY AND CONSUMER TRUST ON THE INTEREST IN USING MAXIM ONLINE TRANSPORTATION ON STUDENTS OF ECONOMIC EDUCATION AT THE UNIVERSITY OF LAMPUNG

By:
Novita Anggraini

Public transportation is considered less effective to use because it requires more effort and time to use it. With the rapid development of technology, a new innovation has emerged, namely online transportation among the community, which in terms of use is easier and can shorten time. One of the online transportation that has developed among the community is Maxim. The increasing need for online transportation has resulted in more and more entrepreneurs in the online transportation sector and increased competition that is quite tight. Therefore, various strategies are needed, starting from increasing ease of use, quality of service and this can trigger an increase in consumer trust so that interest in using it also increases. The purpose of this study was to determine how much influence ease of use, quality of service, and consumer trust have on interest in using Maxim online transportation. The population of this study were active students and Maxim users from the 2019-2022 intake. The number of samples in the study was 90 respondents, with data collection using questionnaires or questionnaires distributed via Google Form. The results of the analysis in the study showed that there was a simultaneous influence of ease of use, quality of service and consumer trust on the interest in using Maxim online transportation with a determination level of 0.421 or 42.1% and the remaining 57.9% was influenced by other factors.

Keywords: Ease of Use, Service Quality, Consumer Trust, Interest in Using