

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Jasa Online (Studi Kasus Konsumen GrabBike di Kabupaten Tulungagung)” ini ditulis oleh Mita Zuhriyah, NIM. 17402153261, jurusan Ekonomi Syariah dengan pembimbing Muhammad Aswad, S.Ag., M.A.

Meningkatkan strategi pemasaran menjadi prioritas utama bagi perusahaan agar tetap dapat bersaing di dunia bisnis yang semakin berkembang pesat, sehingga perusahaan di tuntut untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk ataupun layanan. Dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa secara online.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana faktor produk (*product*) pada keputusan penggunaan jasa online pada konsumen GrabBike di Kabupaten Tulungagung? Bagaimana faktor harga (*price*) pada keputusan penggunaan jasa online pada konsumen GrabBike di Kabupaten Tulungagung? Bagaimana faktor promosi (*Promotion*) pada keputusan penggunaan jasa online pada konsumen GrabBike di Kabupaten Tulungagung? Bagaimana faktor distribusi (*place*) pada keputusan penggunaan jasa online pada konsumen GrabBike di Kabupaten Tulungagung? Bagaimana faktor orang (*people*) pada keputusan penggunaan jasa online pada konsumen GrabBike di Kabupaten Tulungagung? Bagaimana faktor proses (*proces*) pada keputusan penggunaan jasa online pada konsumen GrabBike di Kabupaten Tulungagung? Bagaimana faktor lingkungan fisik (*physical evidence*) pada keputusan penggunaan jasa online pada konsumen GrabBike di Kabupaten Tulungagung? Faktor manakah yang paling berpengaruh pada keputusan penggunaan jasa online pada konsumen GrabBike di Kabupaten Tulungagung?

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif jenis asosiatif. teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah konsumen yang pernah melakukan menggunakan jasa GrabBike yang digunakan adalah *non sampling probability* diperoleh 100 responden sebagai sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis faktor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari 28 indikator yang dianalisa dengan model analisa faktor yang merupakan faktor-faktor yang dipertimbangkan pada keputusan penggunaan jasa online GrabBike kabupaten Tulungagung tersebut terbentuk 7 faktor yaitu produk, harga, promosi, distribusi, orang, proses, fisik. Dari kelima faktor tersebut yang paling dipertimbangkan yaitu faktor harga.

Kata kunci : Analisis, keputusan penggunaan, jasa online

ABSTRACT

Thesis entitled "Analysis of Factors Affecting Online Service Decisions (Case Study of GrabBike Consumers in Tulungagung Regency)" was written by Mita Zuhriyah, NIM. 17402153261, majoring in Islamic Economics with supervisor Muhammad Aswad, S.Ag., M.A.

Improving marketing strategies is a top priority for companies to remain competitive in the rapidly growing business world, so companies are required to maintain and improve the quality of products or services. By analyzing the factors that influence the decision to use services online.

The formulation of the problem in this study is How is the product factor in the decision to use online services for GrabBike consumers in Tulungagung Regency? What is the price factor for the decision to use online services for GrabBike consumers in Tulungagung Regency? What is the promotion factor (Promotion) on the decision to use online services for GrabBike consumers in Tulungagung Regency? How is the place factor in the decision to use online services to GrabBike consumers in Tulungagung Regency? What is the factor of people (people) on the decision to use online services for GrabBike consumers in Tulungagung Regency? How are the process factors (process) in the decision to use online services to GrabBike consumers in Tulungagung Regency? What is the factor of physical evidence on the decision to use online services for GrabBike consumers in Tulungagung Regency? Which factors have the most influence on the decision to use online services for GrabBike consumers in Tulungagung Regency?

In this study using an associative quantitative method. The sampling technique used was that consumers who had used GrabBike services that were used were non sampling probability obtained by 100 respondents as samples. The data collection technique used was a questionnaire. The data analysis method used is factor analysis.

The results of this study indicate that the results of 28 indicators analyzed with a factor analysis model which are factors considered in the decision to use GrabBike online services in Tulungagung district formed 7 factors: product, price, promotion, distribution, people, process, physical. Of the five factors, the most considered is the price factor.

Keywords: Analysis, use decisions, online services