

Perilaku Konsumsi Mahasiswa Di Era Digital: Studi Kasus Pada Minat Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab.

Puja Umasugi, Muhammad Dinar, Muhammad Hasan, Muh.Ihsan Said, Tuti Supatminingsih

Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar

Email: Pujaumasugi.adhe@gmail.com

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perilaku Konsumsi Mahasiswa Di Era Digital Dalam Minat Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar, dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab.baik itu GrabBike,GrabFood, dan Grab Express pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar. Informan dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar, angkatan 2016, 2017, dan 2018. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa Perilaku Konsumsi Mahasiswa Di Era Digital Dalam Minat Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab. Ternyata Perilaku Konsumsi Mahasiswa lebih cenderung menggunakan Jasa Transportasi Online GrabFood, ketimbang GrabBike, maupun Grab Express. Maka dapat disimpulkan bahwa Perilaku Konsumsi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar lebih cenderung menggunakan GrabFood. Dimana di lihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Kata Kunci: Perilaku Konsumsi ,Minat Mahasiswa,Jasa Transportasi Online Grab

1. Pendahuluan

Pergerakan dan perjalanan adalah hasil dari kebutuhan manusia untuk bergerak dari satu tempat ke tempat lain untuk berbagai aktivitasnya, sehingga menghasilkan profil pergerakan yang berbeda bagi setiap individunya dan berpotensi sebagai penyebab timbulnya berbagai permasalahan Kota, diantaranya adalah permasalahan mengenai jasa transportasi. Transportasi atau pengangkutan secara umum mempunyai pengaruh besar terhadap perorangan, masyarakat, pembangunan ekonomi, sosial dan politik suatu negara. Transportasi merupakan sarana dan prasarana bagi pembangunan ekonomi suatu negara yang dapat mendorong laju pertumbuhan ekonomi. Pentingnya transportasi tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan Akan jasa angkutan, mobilitas individu, serta pengiriman barang dari dan ke seluruh pelosok tanah air, bahkan dari dalam dan ke luar negeri.

Transportasi merupakan suatu jasa yang diberikan guna menolong orang atau barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Dengan menyadari pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, lancar dan berbiaya murah. Jadi, Transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat lainnya. Hal ini berarti transportasi merupakan suatu jasa yang diberikan, guna menolong orang dan barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya. Kebutuhan melekat pada sifat dasar manusia, sehingga tidak gampang berubah. Sementara itu, keinginan merupakan hasrat Akan pemuas tertentu dari suatu kebutuhan. Setiap individu bisa saja memiliki kebutuhan yang Sama, tetapi keinginannya berbedabeda (mudah berubah).

Setiap individu memenuhi kebutuhan dan keinginannya dengan Produk berupa barang dan jasa yang dapat ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Perilaku konsumen Akan menentukan proses pengambilan keputusan dalam pembelian produk atau jasa yang dibutuhkan. Proses tersebut merupakan sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia untuk membeli suatu barang atau jasa dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginannya. Bagi konsumen, biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harus sesuai dengan yang diharapkan sehingga menimbulkan kepuasan. Pengambilan keputusan oleh pengguna jasa transportasi sangat penting karena setiap kegiatan atau peristiwa dibutuhkan adanya satu keputusan untuk melalui suatu proses yang selanjutnya akan menentukan hasil atau output yang akan dicapai adapun indikator dalam perilaku konsumsi mahasiswa yaitu kebutuhan dan keinginan akan menentukan keputusan dalam menggunakan jasa transportasi online Grab.

Transportasi memiliki peran strategis dalam menggerakkan roda perekonomian nasional, di lain pihak bidang transportasi ini juga merupakan lahan bisnis sebagaimana sektor ekonomi lainnya. Jika kita melihat perkembangan sarana transportasi di Indonesia, sungguh mengalami kemajuan yang sangat drastis. Hal ini tentu membuat kebutuhan Akan transportasi semakin meningkat, terlebih lagi bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Transportasi dapat dijumpai dengan pergi ke terminal, halte, pangkalan ataupun menunggu di jalur yang transportasi

umum biasa lalu. Namun hal ini sepertinya di anggap kurang inovatif mengingat saat ini perkembangan teknologi sudah semakin canggih salah satunya adalah munculnya berbagai jasa transportasi online. Perusahaan jasa angkutan umum yang memanfaatkan teknologi dengan menggabungkan internet dan transportasi, yaitu jasa transportasi online Grab yang kini telah hadir di berbagai kota di Indonesia salah satunya kota makassar. Transportasi online seperti Grab merupakan pelopor bisnis ekonomi kreatif yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dalam waktu singkat perusahaan tersebut mampu menjadi sorotan masyarakat dan pelaku bisnis lainnya.

Perubahan model transportasi dari konvensional ke transportasi berbasis aplikasi pada smartphone, sangat diminati masyarakat dan ini merupakan suatu bentuk perubahan sosial masyarakat yang menghendaki kemudahan dalam penggunaan moda transportasi. Grab telah dipercaya oleh pelanggannya dalam membantu berbagai aktivitas, bahkan perusahaan ini menjadi perusahaan jasa berbasis aplikasi pilihan utama masyarakat di Kota dan saling berkompetisi secara ketat satu sama lainnya. Jika kita melihat perkembangan sarana transportasi di Indonesia, sungguh mengalami kemajuan yang sangat drastis. Hal ini tentu membuat kebutuhan akan transportasi semakin meningkat, terlebih lagi bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Transportasi dapat dijumpai pada tempat-tempat seperti terminal, halte, pangkalan ataupun menunggu di jalur transportasi umum biasa dilalui. Namun hal ini sepertinya di anggap kurang inovatif mengingat saat ini perkembangan teknologi sudah semakin canggih salah satunya adalah munculnya berbagai jasa transportasi online.

Perusahaan jasa angkutan umum yang memanfaatkan teknologi dengan menggabungkan antara internet dan transportasi salah satunya jasa transportasi online Grab yang kini telah hadir di berbagai Kota di Indonesia. Dengan adanya penyedia Jasa transportasi online grab. dikalangan masyarakat sekarang ini menjadi salah satu jasa transportasi online yang banyak diminati oleh masyarakat, baik itu dari kalangan pekerja kantoran, karyawan swasta, anak sekolah, termasuk mahasiswa. Salah satunya Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar. Yang saat ini bisa di katakana lebih cenderung menggunakan jasa transportasi online Grab ketimbang menggunakan angkutan umum. Dapat di lihat dari data jumlah Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar dalam menggunakan Jasa Transportasi Online Grab.

Minat Mahasiswa dalam menggunakan Jasa Transportasi Online Grab mempengaruhi Perilaku Konsumsi Mahasiswa di Era Digital saat ini khususnya Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar, di pengaruhi oleh beberapa indikator yaitu: kualitas Pelayanan dan Promosi. Menurut W. S Winkel (1983: 38) mengatakan bahwa minat adalah kecenderungan yang agak menetap untuk merasa tertarik pada bidang-bidang tertentu dan merasa senang berkecimpung dalam bidang itu. Sedangkan menurut Witherington (1985: 38) minat adalah kesadaran seseorang terhadap suatu objek, seseorang, suatu soal atau situasi tertentu yang mengadung sangkut paut dengan dirinya atau dipandang sebagai sesuatu yang sadar. Minat di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu (1) Minat Transaksional, (2) Minat Referensial, (3) Minat Preferensial, (4) Minat Eksploratif. Berdasarkan latar belakang mengenai perkembangan dan kemajuan transportasi online yang memberikan dampak bagi penggunaannya, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut dalam bentuk penelitian dengan judul "Perilaku

Konsumsi Mahasiswa Di Erah Digital: Studi Kasus Pada Minat Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab.

2 .Kajian Teori

2.1 Pengertian Perilaku Konsumsi

Konsumsi merupakan salah satu dari kegiatan ekonomi. Dalam ilmu ekonomi, konsumsi adalah suatu kegiatan mengurangi nilai suatu barang atau jasa. Tujuan manusia melakukan konsumsi adalah untuk memenuhi kebutuhannya, sehingga manusia dapat terus melangsungkan hidupnya. Oleh karena itu, konsumsi dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang menggunakan nilai suatu barang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Konsumsi secara umum didefinisikan dengan penggunaan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan manusia. Konsumsi dalam arti mikro adalah sebuah pengeluaran dari masing-masing individu untuk membeli barang-barang dan jasa untuk mendapatkan kepuasan atau memenuhi kebutuhan Hidupnya.

2.2. Teori Perilaku Konsumsi

1. Teori Konsumsi menurut Engel (1821-1896) menyatakan bahwa saat pendapatan meningkat, proporsi pendapatan yang dihabiskan untuk membeli makanan berkurang, bahkan jika pengeluaran aktual untuk makanan meningkat. Hal ini berarti hukum Engel menyatakan bahwa tingkat kesejahteraan dikatakan membaik bila perbandingan pengeluaran untuk konsumsi makanan cenderung semakin menurun dan sebaliknya. Pengeluaran untuk non-makanan semakin meningkat.

2. Teori Konsumsi John Maynard Keynes

Yang dalam mengembangkan teorinya mengandalkan analisis statistik dan juga membuat dugaan-dugaan tentang konsumsi, menyatakan bahwa jumlah konsumsi saat ini (current disposable income) berhubungan langsung dengan pendapatan. Hubungan antar kedua variabel tersebut dapat dijelaskan melalui fungsi konsumsi. Fungsi konsumsi menggambarkan tingkat konsumsi pada berbagai tingkat pendapatan.

Dalam ilmu ekonomi, perilaku konsumen dijelaskan melalui teori perilaku konsumen. Teori perilaku konsumen menjelaskan bagaimana seseorang mengambil keputusan untuk mengkonsumsi suatu barang atau jasa yang akan dikonsumsi.

1) Teori Ekonomi Mikro

Teori ini Beranggapan bahwa setiap konsumen Akan berusaha memperoleh kepuasan maksimal. Mereka Akan berupaya meneruskan pembeliannya terhadap suatu produk apabila memperoleh kepuasan dari produk yang telah dikonsumsi, dimana kepuasan ini sebanding atau lebih besar dengan marginal utility yang diturunkan dari pengeluaran yang Sama untuk beberapa produk yang lain.

2) Teori Psikologi

Teori ini mendasarkan diri pada faktor-faktor psikologi individu yang dipengaruhi oleh kekuatan-kekuatan lingkungan. Bidang psikologi ini sangat kompleks dalam menganalisa perilaku konsumen, karena Proses mental tidak dapat diamati secara langsung.

3) Teori Antropologis

Teori ini juga menekankan perilaku pembelian dari suatu kelompok masyarakat yang ruang lingkungannya sangat luas, seperti kebudayaan, kelas-kelas sosial dan sebagainya.

2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan konsumsi yaitu:

a) Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri konsumen. Faktor ini meliputi, pendapatan konsumen, selera konsumen, komposisi rumah tangga, motivasi konsumen, dan kebiasaan konsumen. Pendapatan konsumen dan komposisi rumah tangga merupakan faktor internal yang bersifat kuantitatif. Semakin banyak pendapatan maka semakin banyak konsumsinya. Begitu juga pada komposisi rumah tangga. Semakin banyak komposisinya maka semakin banyak juga pula konsumsinya.

b) Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri konsumen atau berasal dari lingkungan sekitar di mana konsumen tinggal. Faktor ini meliputi, harga barang, kebudayaan, barang pengganti, mode barang, dan status sosial. Semakin modern mode suatu barang dan semakin tingginya status sosial seseorang maka konsumsinya akan lebih banyak. Sebaliknya, semakin rendahnya harga suatu barang maka konsumsinya semakin banyak. Apabila terdapat suatu barang pengganti untuk suatu barang, maka konsumsi barang tersebut akan rendah.

2.4 Tujuan Konsumsi

(1.) Mengurangi nilai guna barang atau jasa secara bertahap. (2.) Menghabiskan nilai guna barang sekaligus, (3.) Memuaskan kebutuhan secara fisik (4.) Memuaskan kebutuhan rohani. Dapat disimpulkan bahwa tujuan konsumsi secara umum adalah untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai kepuasan yang maksimal agar tercapai kemakmuran, kesejahteraan, dan kehidupan yang layak.

3.1 Minat

a) Pengertian Minat

Pengertian minat dalam kamus besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu gairah atau keinginan. Secara etimologi pengertian minat adalah perhatian, kecenderungan hati) kepada sesuatu keinginan. Sedangkan menurut istilah ialah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan,

harapan, pendirian, prasangka atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu. Jadi minat konsumen adalah kecenderungan dan keinginan seseorang untuk mengkonsumsi produk atau menggunakan jasa

b) Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat

1. Minat Transaksional
2. Minat Referensial
3. Minat Preferensial
4. Minat Eksploratif

Adapun indikator-indikator yang mempengaruhi Minat Mahasiswa menggunakan Jasa Transportasi Online Grab adalah: (1) Adanya kualitas pelayanan, (2) Harga. Minat pada seseorang akan suatu obyek atau hal tertentu tidak akan muncul dengan sendirinya secara tiba-tiba dalam diri individu. Minat dapat timbul pada diri seseorang melalui proses. Dengan adanya perhatian dan interaksi dengan lingkungan maka minat tersebut dapat berkembang. Banyak faktor yang mempengaruhi minat seseorang akan hal tertentu.

4.1 Jasa

Kotler dan Keller dalam Tjiptono (2014: 26) mengemukakan bahwa: Jasa merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Payne dalam Mundir (2016: 35) mengemukakan bahwa: Jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) yang tidak berwujud dan melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Berdasarkan definisi yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa jasa atau layanan (service) adalah interaksi dengan konsumen yang ditawarkan melalui tindakan yang bersifat tidak berwujud dan memiliki nilai atau manfaat, tetapi tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

5.1 Transportasi Online

Kamaluddin dalam Wendi (2018: 808) mengemukakan bahwa “transportasi berasal dari Bahasa Latin yaitu *transportare*, dimana *Transt* berarti seberang atau sebelah lain, dan *portare* berarti mengangkut atau membawa”. Miro dalam Susanti (2018: 24) mendefinisikan “transportasi sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan obyek dari satu tempat ke tempat lain, sehingga obyek tersebut menjadi lebih bermanfaat atau berguna untuk tujuan tertentu”. Nasution dalam Ali (2017: 3) mengemukakan bahwa: Transportasi sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Dengan adanya pemindahan barang dan manusia, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi dan pemberi jasa bagi perkembangan ekonomi. Miro dalam Syarifuddin (2016: 174) mengemukakan bahwa: Secara umum transportasi adalah usaha pemindahan, atau penggerakan orang atau barang dari suatu lokasi, yang disebut lokasi asal, ke lokasi lain, yang

biasa disebut lokasi tujuan, untuk keperluan tertentu dengan mempergunakan alat tertentu pula. Kata selanjutnya adalah kata online yang dalam Bahasa Indonesia sering diterjemahkan sebagai “dalam jaringan” atau lebih dikenal dalam singkatan “daring”.

3. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan survei, pendekatan survei merupakan salah satu jenis metode penelitian kualitatif yang diaplikasikan untuk mengungkap kesamaan makna yang menjadi esensi dari suatu konsep atau fenomena yang secara sadar dan individual dialami oleh sekelompok individu dalam hidupnya.

4. Hasil dan Pembahasan

(Perilaku Konsumsi Mahasiswa Di Era Digital: Studi Kasus Pada Minat Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab.

1. Perilaku Konsumsi

Perilaku konsumsi mahasiswa dalam menggunakan jasa transportasi online grab dikalangan mahasiswa pendidikan ekonomi universitas negeri Makassar dilihat dari minat menggunakan jasa transportasi online grab karena adanya kebutuhan yang harus para mahasiswa penuhi. bukan hanya kebutuhan yang menjadi faktor sehingga mereka menggunakan jasa transportasi online grab namun ada juga faktor lain yang mendorong sehingga para mahasiswa tertarik untuk menggunakan jasa transportasi online grab yaitu salah satunya dengan adanya kualitas pelayanan dan harga yang baik. yang di berikan oleh pihak grab sehingga mahasiswa tertarik untuk menggunakan jasa transportasi online grab. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara oleh para informan.

Berdasarkan Hasil wawancara yang dilakukan dengan informan Nurdiana Syukur, Raihan dan Sri Astuti merasa bahwa dengan adanya jasa transportasi online Grab dapat mempermudah mereka dalam melakukan aktifitas baik itu untuk ke kampus maupun di luar kampus. Salah satunya dengan adanya jasa transportasi online GrabFood sangat membantu mereka dalam memenuhi kebutuhan yang mereka inginkan. Sedangkan menurut informan Iin Fatmalasari dan Nurul menyatakan bahwa mereka mudah merasa cukup dengan keberadaan Jasa Transportasi Online Grab. Karena mereka tidak harus menunggu untuk mencari kendaraan umum lain seperti angkot. Dari kedua hal tersebut tentunya berpengaruh bagi pola perilaku Konsumsi Mahasiswa pendidikan ekonomi dalam menggunakan jasa transportasi Online Grab. Baik itu GrabBike, GrabFood, dan Grab Express.

2. Minat

Faktor yang mempengaruhi mahasiswa pendidikan ekonomi dalam menggunakan jasa Transportasi online Grab yakni adanya kualitas pelayanan dan harga.

1. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumsi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab.

Pemenuhan kebutuhan pola perilaku konsumsi pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi tersebut memerlukan langkah-langkah, atau tindakan-tindakan yang dilakukan seseorang pasti mempunyai alasan yang jelas atau karena ada dorongan yang kuat untuk melakukannya. Kegiatan konsumsi mahasiswa dilakukan mahasiswa secara umum bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup atau memperoleh tingkat kepuasan yang setinggi-tingginya dan mencapai tingkat kemakmuran. Dalam berkonsumsi apa saja dan jumlah berapa saja selagi anggaran masih memadai dan memperoleh kepuasan maksimal.

Seseorang dalam melakukan suatu kegiatan disertai dengan kebutuhan yang mereka inginkan untuk merubah cara pola konsumsi dalam menggunakan jasa transportasi online demi mengubah tingkat kepuasan yang lebih baik sesuai dengan yang mereka harapkan. Dengan demikian peningkatan pola perilaku konsumsi mahasiswa tidak terlepas dari kebutuhan yang mereka butuhkan tersebut. Seperti hasil penelitian yang diperoleh dari beberapa informan menyatakan bahwa: Minat untuk menggunakan jasa transportasi online GrabFood ketimbang GrabBike dan Grab Express dipengaruhi oleh faktor kebutuhan dan jasa transportasi online Grab ini sangat membantu dalam melakukan aktifitasnya. Cukup melakukan pemesanan makanan melalui aplikasi Grab Food lalu makanan akan di antarakan oleh driver yang merespon pemesanan tanpa harus keluar lagi untuk melakukan pembelian.

Minat dalam menggunakan jasa transportasi online Grab Express karena faktor kebutuhan dan praktis, cuman melakukan pemesanan melalui aplikasi lalu akan dijemput oleh Grab yang merespon pesanan. Selain itu dengan adanya jasa transportasi online Grab Express lebih mempermudah dalam proses pengiriman barang dari satu tempat ke tempat yang lain serta sangat menghemat waktu. Hanya memesan grab Express lalu driver yang akan datang mengambil barang dan mengantarnya ketujuan sesuai yang tertera dalam estimasi aplikasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Sitti Hartina Hamid, 2018 dengan judul Jasa Transportasi Online (Studi Komparatif Pengambilan Keputusan Mahasiswa Pengguna Gojek Dan Grab Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar) Hasil penelitiannya menjelaskan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pengambilan keputusan mahasiswa pengguna jasa transportasi online.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat mahasiswa pendidikan ekonomi dalam menggunakan jasa transportasi online Grab.

1. Kualitas Pelayanan

Apabila konsumen merasa puas dengan suatu layanan perusahaan maka dapat dikatakan kualitas layanannya berada dalam kategori yang baik. Apabila kualitas pelayanan suatu perusahaan dinilai baik maka konsumen pun akan merasa puas dan menjadikan mereka loyal terhadap penggunaan jasa yang mereka gunakan. Dalam hal ini mahasiswa memutuskan untuk menggunakan jasa transportasi online Grab karena pelayanan yang diberikan driver Grab memuaskan karena harapan konsumen akan pelayanan dari lima dimensi kualitas pelayanan terpenuhi seperti dari segi tangibles peralatan seperti helm di sediakan dan juga bersih. Dari segi empathy lebih mengutamakan kepentingan konsumennya seperti jika ada yang tidak sesuai dengan pesanan makan driver akan menelepon konsumen demi memberikan kepuasan kepada

konsumen. Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Febri Rosalina, 2018 Pengaruh seleksi promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya pada minat pembelian ulang (survei pada konsumen jasa grabcar di Kota Malang).

Adapun unsur-unsur kualitas pelayanan terdapat lima dimensi: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

2. Harga

Harga menjadi salah satu faktor yang sangat penting menurut para pengguna jasa transportasi Online Grab Khususnya Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar. Dimana bukan hanya kualitas pelayanan yang dilihat oleh para mahasiswa dalam menggunakan jasa transportasi online Grab namun harga juga menjadi salah satu faktor yang paling penting. Dari segi harga, mahasiswa memutuskan untuk menggunakan jasa grabBike, grabfood, dan Exspress karena harganya terjangkau sesuai dengan kantong mahasiswa (uang saku) sehingga lebih tertarik menggunakan grab ketimbang yang lainnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zufaldin, 2019 dengan judul Pengaruh daya Tarik iklan, harga dan Electronic word of mouth (e WOM) terhadap minat pengguna jasa transportasi online Grab di kota Padang. Hasil penelitian ini berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat pengguna jasa transportasi online Grab di kota Padang.

5. Kesimpulan

Dari proses penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa hal yang dapat disimpulkan antara lain

1) Kualitas Pelayanan dimana kualitas Pelayanan adalah salah satu faktor yang sangat penting bagi mahasiswa dalam minat menggunakan jasa transportasi online Grab. 2) Harga dimana harga adalah faktor yang sangat penting bagi mahasiswa dalam menggunakan jasa Transportasi online karena harga menjadi faktor yang harus dipertimbangkan oleh mahasiswa sebelum menggunakan jasa tersebut, 3) Kebutuhan. Dapat kita lihat bahwa mahasiswa menggunakan jasa transportasi online Grab karena adanya banyak kebutuhan yang harus mereka penuhi, 4) keinginan adalah suatu faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa untuk menggunakan jasa transportasi online Grab dengan adanya beberapa faktor, seperti halnya Kualitas pelayanan, harga, promo, dan lain sebagainya

6. Saran

1. Bagi Mahasiswa Pengguna Jasa Transportasi Online Grab Diharapkan bagi Mahasiswa yang Menggunakan jasa Transportasi Online Grab baik itu GrabBike, GrabFood dan Grab Exppress, sebelum memilih untuk menggunakan layanan yang ditawarkan, hendaknya pengguna melalui beberapa tahapan pengambilan keputusan dalam menggunakan jasa transportasi online, diantaranya pengenalan kebutuhan (apa yang diinginkan oleh pengguna), pencarian informasi, dari sumber mana pengguna mendapatkan informasi terkait jasa/layanan yang ditawarkan.

2. Bagi perusahaan Transportasi Online Grab Diharapkan perusahaan transportasi online Grab dapat meningkatkan kualitas pelayanan pengemudi/pengemudinya, mempertahankan kualitas pendukung seperti kelengkapan atribut penyedia jasa, memperbaharui aplikasinya agar dapat

memberikan layanan yang memuaskan bagi penggunanya Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Daftar Pustaka

Ali, Irawati Ismai., Muh. Imadudin Akmal., Ayu Latifah Alfisyahrin., Nur Fajar Indrawan., dan Shinta Dewi Sugiharti Tikson. 2017. Makassar Smart Transportation: *Penerapan Mamminasata Apps dan Mamminasata Card Guna Optimalisasi Bus Rapid Transit (BRT) Kota Makassar*. Vol. 14, No. 1. Hal: 1-13

Anwar, Ahsani Amalia. 2017. *Online vs Konvensional: Keunggulan dan Konflik Antar Moda Transportasi di Kota Makassar*. Vol. 2, No. 2. Hal: 220-246.

Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Teori Pengambilan Keputusan*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Kotler, P & Amstrong, G. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

Sangadji & Sopiah. 2016. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiyono. 2012. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, bandung: Alfabetta.

Sugiono. 2015. *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif , dan R&D)*. penerbit CV. Alfabetta : Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.