

## ABSTRAK

**Muh. Rezi Alfadhilla, 2023.** “Analisis Perilaku Konsumen pada Peningkatan Penggunaan Jasa Transportasi Online di Kota Palopo”. Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Muh. Shadri Kahar Muang, SE., M.M.

Penelitian ini membahas tentang Perilaku Konsumen pada Peningkatan Penggunaan Jasa Transportasi Online di Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan perilaku konsumen terhadap penggunaan jasa transportasi online yang ada di Kota Palopo. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Hasil penelitian bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen tidak selalu baik dan terkadang driver tidak tepat waktu dalam mengantarkan pesanan kepada konsumen. Namun ada juga yang memiliki pengalaman menggunakan jasa transportasi online sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Kemudahan akses yang diberikan kepada konsumen sangat bermanfaat ketika melakukan pemesanan dengan sekali klik di aplikasi ataupun via telepon pribadi kepada kurir ojek online tergantung seberapa sering konsumen melakukan pemesanan kepada kurir transportasi online yang sudah menjadi langganan konsumen. Harga yang diberikan kurir ojek online tergantung jarak tempuh pengantaran dan jumlah barang yang dipesan oleh konsumen, sehingga harga yang diberikan tidak menentu. Kepercayaan konsumen terhadap penggunaan jasa transportasi online yang menyatakan bahwa tidak semua jasa ojek online memberikan kepercayaan kepada konsumen, tergantung siapa drivernya sehingga konsumen memilih driver ojek online yang akan digunakan untuk melakukan pemesanan. Minat dalam melakukan pemesanan kembali melalui jasa ojek online sangat sering dilakukan oleh konsumen bahkan sampai 3 kali dalam sehari menggunakan jasa ojek online, karena memudahkan konsumen dalam melakukan pekerjaan sehingga waktu yang dibutuhkan tidak terlalu banyak dengan adanya jasa transportasi online.

**Kata kunci :** Analisis, Perilaku, Jasa Transportasi Online