

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi Data adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud untuk membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Berikut deskripsi data dalam pengujian ini sebagai berikut:

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi responden dalam penelitian ini menjelaskan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia responden, pekerjaan, dan penghasilan responden, tempat tinggal, lama nya menggunakan, berdasarkan informasi responden. Berikut hasil deskripsi responden masing-masing karakteristik:

Tabel 4.1

Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	35	20,6%
2.	Perempuan	135	79,4%
	Jumlah	170	100%

Sumber: Hasil data diolah pada tahun, 2023

Hasil karakteristik responden berdsarkan jenis kelamin pada tabel 4.1 diatas dari uji freakuensi bahwa karakteristik responden yang mengisis kuesioner berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini didominasi oleh responden perempuan yaitu sebanyak 135 responden atau sebesar 79, 4%.

Tabel 4.2
Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	16 Tahun - 20 Tahun	17	10%
2.	21 Tahun – 25 Tahun	133	78,2%
3.	26 Tahun – 30 Tahun	15	8,8%
4.	> 30 Tahun	5	3%
	Jumlah	170	100%

Sumber: Data diolah pada tahun, 2023.

Hasil karakteristik responden berdasarkan usia pada tabel 4.2 diatas dari uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan usia menyatakan bahwa responden yang mengisi kuesioner berdasarkan usia dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berusia 21 Tahun- 25 Tahun yaitu sebanyak 133 responden atau 78,2%.

Tabel 4.3
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

No	Status Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pelajar	8	4,7%
2.	Mahasiswa	111	65,3%
3.	PNS	4	2,4%
4.	Wiraswasta	13	7,6%
5.	Swasta	24	14,1%
6.	IRT	10	5,9%
	Jumlah	170	100%

Sumber: Hasil data diolah pada tahun, 2023

Hasil karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada tabel 4.3 diatas dari uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menyatakan bahwa responden yang mengisi kuesioner berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang memiliki pekerjaan sebagai Mahasiswa yaitu sebanyak 111 responden atau 65,3%.

Tabel 4.4
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendapatan

NO	Pendapatan	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 1.000.000	90	52,9%
2.	1.000.000 – 2.000.000	42	24,7%
3.	> 2.000.000	38	22,4%
	Jumlah	170	100%

Sumber: Hasil data diolah pada tahun, 2023

Hasil karakteristik responden berdasarkan pendapatan pada tabel 4.4 diatas hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan pendapatan menyatakan bahwa responden yang mengisi kuesioner berdasarkan pendapatan dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang memiliki pendapatan < 1.000.000 yaitu sebanyak 90 responden atau 52,9%.

Tabel 4.5
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Domisili

No	Asal Provinsi	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sumatera Utara	5	2,9%
2.	Sumatera Barat	4	2,4%
3.	Sumatera Selatan	9	5,3%
4.	Bengkulu	2	1,2%
5.	Riau	3	1,8%
6.	Kepulauan Riau	7	4,1%
7.	Lampung	48	28,2%
8.	Banten	7	4,1%
9.	DKI Jakarta	13	7,6%
10.	Jawa Barat	25	14,7%
11	Jawa Tengah	13	7,6%
12	Jawa Timur	16	9,4%
13	Daerah istimewa Yogyakarta	14	8,2%
14	Bali	1	0,6%
15	Nusa Tenggara Barat	1	0,6%
16	Sulawesi Barat	1	0,6
17	Sulawesi Selatan	1	0,6%
	Jumlah	170	100%

Sumber: Hasil data diolah pada tahun, 2023

Hasil karakteristik responden berdasarkan domisili pada tabel 4.5 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan domisili menyatakan bahwa responden yang mengisi kuesioner berdasarkan domisili dalam penelitian ini didominasi oleh

responden berdomisili di Lampung dengan jumlah 48 responden atau dengan persentase 28,2%.

Tabel 4.6

Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Waktu Penggunaan

No	Waktu Penggunaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 1 Tahun	12	7,1%
2.	1 Tahun	23	13,5%
3.	> 1 Tahun	135	79,4%
	Jumlah	170	100%

Sumber: Hasil data diolah pada tahun, 2023

Hasil karakteristik responden berdasarkan waktu penggunaan pada tabel 4.6 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan waktu penggunaan menyatakan bahwa responden yang mengisi kuesioner berdasarkan waktu penggunaan dalam penelitian ini di dominasi oleh responden waktu penggunaan > 1 Tahun dengan jumlah 135 responden atau dengan persentase 79,4%.

4.2 Deskripsi Jawaban Responden

Berikut ini hasil deskripsi data jawaban responden pada penelitian ini terkait dengan variabel yaitu Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan pada Layanan transportasi online Gojek dan Grab di Indonesia, yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 170 responden sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Gojek

No	Pernyataan Kualiatas Pelayanan	JAWABAN									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)											
1.	Kendaraan yang digunakan driver transportasi online layak pakai	1	0,6 %	1	0,6 %	24	14,1 %	99	58,2 %	45	26,5 %
2.	Atribut berkendara (Helm,jaket,dan safety belt) lengkap dan berfungsi dengan baik	0	0 %	8	4,7 %	20	11,8 %	99	58,2 %	43	25,3 %
Empati (<i>Emphaty</i>)											
3.	Penyedia jasa transportasi online cepat menanggapi keluhan konsumen	1	0,6 %	5	2,9 %	31	18,2 %	103	60,6 %	30	17,6 %
4.	Driver menganggapi keluhan konsumen dalam perjalanan	1	0,6 %	9	5,3 %	33	19,4 %	91	53,5 %	36	21,2 %
Keandalan (<i>Reability</i>)											
5.	Layanan pengantaran konsumen sesuai dengan kebutuhan	0	0 %	3	1,8 %	19	11,2 %	108	63,5 %	40	23,5 %

.6.	Rute perjalanan sesuai dengan tujuan	2	1,2 %	1	0,6 %	16	9,4 %	96	56,5 %	55	32,4 %
Daya Tanggap (<i>Responseveness</i>)											
7.	Layanan pengantaran konsumen dilakukan dengan cepat	0	0 %	7	4,1 %	28	16,5 %	113	66,5 %	22	13 %
.8.	Driver cepat tanggap terhadap pemesanan dan mengkonfirmasi pemesanan	1	0,6 %	2	1,2 %	26	15,3 %	102	60 %	39	22,9 %
Jaminan (<i>Assurance</i>)											
9.	Merasa aman dalam perjalanan saat menggunakan jasa transportasi online	1	0,6 %	3	1,8 %	32	18,8 %	105	61,8 %	29	17,1 %
.10	Driver bersikap sopan dan ramah dalam melakukan pelayanan	2	1,2 %	2	1,2 %	29	17,1 %	102	60 %	35	20,6 %

Sumber: Hasil data diolah pada tahun, 2023

Hasil deskripsi responden pada tabel 4.7 jawaban responden Gojek di atas pernyataan yang terbesar pada jawaban Sangat Setuju (SS) terdapat pada pernyataan ke 6 dengan jumlah jawaban sebanyak 55 responden, dengan tingkat persentase 32,4% dan yang terkecil yaitu pada pernyataan ke 7 dengan jumlah jawaban 39 responden, dengan tingkat persentase 13%.

Tabel 4.8

Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Grab

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	JAWABAN									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)											
1.	Kendaraan yang digunakan driver transportasi online layak pakai	0	0	2	1,2 %	41	21, 1%	93	54,7	34	20%
2.	Atribut berkendara (Helm,jaket,dan safety belt) lengkap dan berfungsi dengan baik	0	0	5	2,9 %	67	39, 4%	85	50%	13	7,6 %
Empati (<i>Emphaty</i>)											
3.	Penyedia jasa transportasi online cepat menanggapi keluhan konsumen	0	0	12	7,1 %	77	45, 3%	67	39,4 %	14	8,2 %
.4.	Driver menanggapi keluhan konsumen dalam perjalanan	0	0	7	4,1 %	75	44, 1%	76	44,7 %	12	7,1 %
Keandalan (<i>Reability</i>)											
5.	Layanan pengantaran konsumen sesuai dengan kebutuhan	0	0	13	7,6 %	92	54, 1%	60	35,5 %	5	2,95

.6.	Rute perjalanan sesuai dengan tujuan	2	1,2 %	10	5,9 %	75	44,1 %	72	42,2 %	11	6,5 %
Daya Tanggap (<i>Responseveness</i>)											
7.	Layanan pengantaran konsumen dilakukan dengan cepat	0	0	10	5,9 %	81	47,6 %	74	43,5 %	5	2,9 %
.8.	Driver cepat tanggap terhadap pemesanan dan mengkonfirmasi pemesanan	1	0,6 %	13	7,6 %	62	36,5 %	86	50,6 %	8	4,7 %
Jaminan (<i>Assurance</i>)											
9.	Merasa aman dalam perjalanan saat menggunakan jasa transportasi online	1	0,6 %	11	6,5 %	67	39,4 %	76	44,7 %	15	8,8 %
.10	Driver bersikap sopan dan ramah dalam melakukan pelayanan	0	0	9	5,3 %	85	50 %	69	40,6 %	7	4,1 %

Sumber: Hasil data diolah pada tahun 2023

Hasil deskripsi responden pada tabel 4.8 jawaban responden Grab di atas pernyataan yang terbesar pada jawaban Sangat Setuju (SS) terdapat pada pernyataan ke 1 dengan jumlah jawaban sebanyak 34 responden, dengan tingkat persentase 20% dan yang terkecil yaitu pada pernyataan ke 5 dan 7 dengan jumlah jawaban 5 responden, dengan tingkat persentase 2,9%.

Tabel 4.9

Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Harga Gojek

No	Pernyataan Harga	JAWABAN									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Keterjangkauan Harga											
1.	Harga yang ditawarkan terjangkau oleh semua kalangan	2	1,2 %	16	9,4%	43	25,3 %	81	47,6 %	28	16,5 %
2.	Tarif layanan sesuai dengan standar layanan transportasi online	3	1,8 %	8	4,7%	35	20,6 %	97	57,1 %	27	15,9 %
Persaingan Harga											
3.	Terdapat potongan harga dibandingkan layanan transportasi online lain	2	1,2 %	8	4,7%	33	19,4 %	96	56,5 %	31	18,2 %
4.	Harga yang ditawarkan lebih murah dibandingkan layanan transportasi online	3	1,8 %	25	14,7 %	48	28,2 %	76	44,7 %	18	10,6 %
Kesesuaian dengan manfaat											
5.	Transportasi online memberikan harga yang murah dengan kualitas layanan baik	2	1,2 %	8	4,7%	35	20,6 %	103	60,6 %	22	12,9 %
6.	Harga transportasi online sesuai dengan layanan yang diberikan	1	0,6 %	8	4,7%	31	18,2 %	103	60,6 %	27	15,9 %

Kesesuain dalam manfaat											
7.	Harga yang diberikann seesuai dengan manfaat yang dirasakan pengguna transportasi online	1	0,6 %	6	3,5%	26	15,3	106	62,4 %	31	18,2 %
.8.	Harga yang ditawarkan jasa layanan transportasi online sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan	2	1,2 %	3	1,8%	22	12,9 %	117	68,8 %	26	15,3 %

Sumber: Hasil data diolah pada tahun, 2023

Hasil deskripsi responden pada tabel 4.9 jawaban responden Gojek di atas pernyataan yang terbesar pada jawaban Sangat Setuju (SS) terdapat pada pernyataan ke 3 dan 7 dengan jumlah jawaban sebanyak 31 responden, dengan tingkat persentase 18,2% dan yang terkecil yaitu pada pernyataan ke 4 dengan jumlah jawaban 18 responden, dengan tingkat persentase 10,6%.

Tabel 4.10

Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Harga Grab

No	Pernyataan Harga	JAWABAN									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Keterjangkauan Harga											
1.	Harga yang ditawarkan terjangkau oleh semua kalangan	0	0	5	2,9%	49	28,8 %	102	60%	14	8,2%
2.	Tarif layanan sesuai dengan standar	0	0	4	2,4%	76	44,7 %	83	48,8 %	7	4,1%

	layanan transportasi online										
Persaingan Harga											
3.	Terdapat potongan harga dibandingkan layanan transportasi online lain	0	0	9	5,3%	69	40,6%	82	48,2%	10	5,9%
.4.	Harga yang ditawarkan lebih murah dibandingkan layanan transportasi online	1	0,6%	6	3,5%	67	39,4%	84	49,4%	12	7,1%
Kesesuain dengan manfaat											
5.	Transportasi online memberikan harga yang murah dengan kualitas layanan baik	0	0	4	2,4%	67	39,4%	89	52,4%	10	5,9%
.6.	Harga transportasi online sesuai dengan layanan yang diberikan	0	0	7	4,1%	78	45,9%	73	42,9%	12	7,1%
Kesesuain dalam manfaat											
7.	Harga yang diberikann seesuai dengan manfaat yang dirasakan pengguna transportasi online	1	0,6%	7	4,1%	70	41,2%	82	48,2%	10	5,9%
.8.	Harga yang ditawarkan jasa layanan transportasi online sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan	2	1,2%	16	9,4%	58	34,1%	85	50%	5	5,3%

Sumber: Hasil data diolah pada tahun 2023

Hasil deskripsi responden pada tabel 4.10 jawaban responden Grab di atas pernyataan yang terbesar pada jawaban Sangat Setuju (SS) terdapat pada pernyataan ke 1 dengan jumlah jawaban sebanyak 14 responden, dengan tingkat persentase 8,2% dan yang terkecil yaitu pada pernyataan ke 8 dengan jumlah jawaban 5 responden, dengan tingkat persentase 5,3%.

Tabel 4.11

Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Promosi Gojek

No	Pernyataan Promosi	JAWABAN									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Periklanan (<i>Advertising</i>)											
1.	Iklan aplikasi transportasi online mempengaruhi pelanggan untuk menggunakannya	1	0,6%	6	3,5%	16	9,4%	111	65,3%	36	21,2%
2.	Tertarik menggunakan aplikasi transportasi online karena adanya media dan publikasi yang menarik	0	0	6	3,5%	19	11,2%	110	64,7%	35	20,6%
Promosi Penjualan (<i>sales promotin</i>)											
3.	Terdapat voucher di setiap transaksinya	3	1,8%	14	8,2%	36	21,2%	94	55,3%	23	13,5%
4.	Aplikasi transportasi online memberikan bonus menarik yang	1	0,6%	6	3,5%	35	20,6%	107	62,9%	21	12,4%

	ditawarkan bagi pelanggan										
Penjualan perorangan (<i>Persoanal Selling</i>)											
5.	Driver transportasi online dapat melakukan top up langsung kepada konsumen	2	1,2 %	4	2,4%	22	12,9 %	105	61,8 %	37	21,8 %
.6.	Driver memberikan promo langsung kepada konsumen	7	4,1 %	29	17,1 %	36	21,2 %	85	50%	13	7,6%
Hubungan Masyarakat (<i>Public Relations</i>)											
7.	Layanan transportasi online menerapkan sistem rating untuk memberikan penilaian kepada driver	3	1,8 %	1	0,6%	16	9,4 %	103	60,6 %	47	27,6 %
.8.	Saya tertarik menggunakan aplikasi transportasi online karena adanya kesan baik yang diberitakan oleh media	1	0,6 %	4	2,4%	21	12,4 %	115	67,6 %	29	17,1 %

Sumber: Hasil data diolah pada tahun 2023

Hasil deskripsi responden pada tabel 4.11 jawaban responden Gojek di atas pernyataan yang terbesar pada jawaban Sangat Setuju (SS) terdapat pada pernyataan ke 7 dengan jumlah jawaban sebanyak 47 responden, dengan tingkat persentase 27,6% dan yang terkecil yaitu pada pernyataan ke 6 dengan jumlah jawaban 13 responden, dengan tingkat persentase 7,6%.

Tabel 4.12

Hasil Uji Frekuensi Variabel Promosi Grab

No	Pernyataan Promosi	JAWABAN									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Periklanan (<i>Advertising</i>)											
1.	Iklan aplikasi transportasi online mempengaruhi pelanggan untuk menggunakannya	1	0,6 %	6	3,5%	54	31,8 %	93	54,7 %	16	9,4%
2.	Tertarik menggunakan aplikasi transportasi online karena adanya media dan publikasi yang menarik	0	0	7	4,1%	68	40 %	79	46,5 %	16	9,4%
Promosi Penjualan (<i>sales promotin</i>)											
3.	Terdapat voucher di setiap transaksinya	0	0	16	9,4%	75	44,1 %	71	41,8 %	8	4,7%
.4.	Aplikasi transportasi online memberikan bonus menarik yang ditawarkan bagi pelanggan	2	1,2 %	9	5,3%	67	39,4 %	81	47,6 %	11	6,5%
Penjualan perorangan (<i>Persoanal Selling</i>)											
5.	Driver transportasi online dapat melakukan top up langsung kepada konsumen	1	0,6 %	11	6,5%	70	41,2 %	77	45,3 %	11	6,5%

.6.	Driver memberikan promo langsung kepada konsumen	0	0	6	3,5%	85	50%	73	42,9%	6	3,5%
Hubungan Masyarakat (<i>Public Relations</i>)											
7.	Layanan transportasi online menerapkan sistem rating untuk memberikan penilaian kepada driver	0	0	5	2,9%	79	46,5%	78	45,9%	8	4,7%
.8.	Saya tertarik menggunakan aplikasi transportasi online karena adanya kesan baik yang diberitakan oleh media	2	1,2%	11	6,5%	62	36,5%	85	50%	10	5,9%

Sumber: Hasil data diolah pada tahun 2023

Hasil deskripsi responden pada tabel 4.12 jawaban responden Grab di atas pernyataan yang terbesar pada jawaban Sangat Setuju (SS) terdapat pada pernyataan ke 1 dan 2 dengan jumlah jawaban sebanyak 16 responden, dengan tingkat persentase 9,4% dan yang terkecil yaitu pada pernyataan ke 6 dengan jumlah jawaban 6 responden, dengan tingkat persentase 3,5%.

Tabel 4.13

Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kemudahan Penggunaan Gojek

No	Pernyataan Kemudahan Pengguna	JAWABAN									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Efisiensi waktu										
1.	Aplikasi layanan transportasi online dapat beroperasi dengan mudah sesuai yang diinginkan pengguna	1	0,6 %	2	1,2%	15	8,8 %	115	67,6 %	37	21,8 %
2.	cepat mendapatkan driver saat melakukan pemesanan pada aplikasi transportasi online	1	0,6 %	7	4,1%	30	17,6 %	109	64,1 %	23	13,5 %
	Kemampuan melakukan transaksi										
3.	Transaksi pada transportasi online dapat dilakukan dengan mudah	1	0,6 %	3	1,8%	20	11,8 %	103	60,6 %	43	25,3 %
4.	system transaksi transportasi online dapat dilakukan dengan cepat	1	0,6 %	2	1,2%	14	8,2 %	114	67,1 %	33	22,9 %
	Kemudahan Operasional										
5.	Akses aplikasi transportasi online mudah digunakan dimana saja	1	0,6 %	3	1,8%	22	12,9 %	103	60,6 %	41	24,1 %

.6.	Pengguna tidak mengalami kesulitan dalam mengakses transportasi online	2	1,2 %	5	2,9%	22	12,9 %	105	61,8 %	36	21,2 %
Penggunaan Fleksibel											
7.	Cara mengoperasikan aplikasi transportasi online mudah dipelajari	1	0,6 %	2	1,2%	14	8,2 %	110	64,7 %	43	25,3 %
.8.	Tampilan menu pada aplikasi transportasi online mudah di pahami	2	1,2 %	1	0,6%	12	7,1 %	108	63,5 %	47	27,6 %

Sumber: Hasil data diolah pada tahun 2023

Hasil deskripsi responden pada tabel 4.13 jawaban responden Gojek di atas pernyataan yang terbesar pada jawaban Sangat Setuju (SS) terdapat pada pernyataan ke 8 dengan jumlah jawaban sebanyak 47 responden, dengan tingkat persentase 27,6% dan yang terkecil yaitu pada pernyataan ke 2 dengan jumlah jawaban 23 responden, dengan tingkat persentase 13,5%.

Tabel 4. 14

Hasil Uji Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan Grab

No	Pernyataan Kemudahan Penggunaa	JAWABAN									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Efisiensi waktu											
1.	Aplikasi layanan transportasi online dapat beroperasi dengan mudah sesuai	0	0	2	1,2%	58	34,1 %	94	55,3 %	16	9,4%

	yang diinginkan pengguna										
2.	cepat mendapatkan driver saat melakukan pemesanan pada aplikasi transportasi online	0	0	8	4,7%	69	40,6%	78	45,9%	15	8,8%
Kemampuan melakukan transaksi											
3.	Transaksi pada transportasi online dapat dilakukan dengan mudah	0	0	13	7,6%	75	44,1%	74	43,5%	8	4,7%
4.	system transaksi transportasi online dapat dilakukan dengan cepat	1	0,6%	13	7,6%	80	47,1%	68	40%	8	4,7%
Kemudahan Operasional											
5.	Akses aplikasi transportasi online mudah digunakan dimana saja	3	1,8%	12	7,1%	77	45,3%	63	37,1%	15	8,8%
6.	Pengguna tidak mengalami kesulitan dalam mengakses transportasi online	2	1,2%	8	4,7%	63	37,1%	90	52,9%	7	4,1%
Penggunaan Fleksibel											
7.	Cara mengoperasikan aplikasi transportasi online mudah dipelajari	0	0	13	7,6%	76	44,7%	75	44,1%	6	3,5%
8.	Tampilan menu pada aplikasi transportasi online mudah di pahami	0	0	8	4,7%	64	37,6%	90	52,9%	8	4,7%

Sumber: Hasil data diolah pada tahun 2023

Hasil deskripsi responden pada tabel 4.14 jawaban responden Grab di atas pernyataan yang terbesar pada jawaban Sangat Setuju (SS) terdapat pada pernyataan ke 1 dengan jumlah jawaban sebanyak 16 responden, dengan tingkat persentase 9,4% dan yang terkecil yaitu pada pernyataan ke 7 dengan jumlah jawaban 6 responden, dengan tingkat persentase 3,5%.

4.3 Pengujian Instrumen Penelitian

4.3.1 Uji Validitas

Pengujian validitas instrument adalah untuk mengetahui derajat ketepatan instrument untuk mengumpulkan data penelitian. pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua pernyataan (instrumen) penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah Valid. jenis Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi product moment. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan Untuk pengujian validitas dalam penelitian ini dihitung dengan program SPSS 26.

adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan pada Uji validitas dengan bantuan SPSS sebagai berikut:

berdasarkan nilai Sig. hasil SPSS

- 1) jika nilai Sig. $\leq 0,05$ maka soal dinyatakan valid
- 2) jika nilai Sig. $< 0,05$ maka soal dinyatakan tidak valid

4.3.1.1 Hasil Uji Validitas Kualitas layanan Gojek dan Grab

Tabel 4. 15

Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Gojek

Pernyataan	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
2	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
3	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
4	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
5	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
6	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
7	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,038 \leq 0,05$	Valid
8	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
9	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
10	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun, 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan gojek dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang sesuai. Hasil yang didapatkan dengan keseluruhan nilai Nilai sig $\leq 0,05$. Dengan demikian seluruh item pernyataan kualitas pelayanan gojek dinyatakan valid.

Tabel 4.16**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Grab**

Pernyataan	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,046 \leq 0,05$	Valid
2	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,005 \leq 0,05$	Valid
3	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,065 \leq 0,05$	Valid
4	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,070 \leq 0,05$	Valid
5	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,001 \leq 0,05$	Valid
6	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,013 \leq 0,05$	Valid
7	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,016 \leq 0,05$	Valid
8	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,009 \leq 0,05$	Valid
9	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,010 \leq 0,05$	Valid
10	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun, 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan gojek dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang sesuai. Hasil yang didapatkan dengan keseluruhan nilai Nilai sig $\leq 0,05$. Dengan demikian seluruh item pernyataan kualitas pelayanan grab dinyatakan valid.

4.3.1.2 Hasil Uji Validitas Harga

Tabel 4.17

Hasil Uji Validitas Variabel Harga Gojek

Pernyataan	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
2	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
3	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
4	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
5	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
6	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
7	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
8	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun, 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas variabel harga gojek dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang sesuai. Hasil yang didapatkan dengan keseluruhan nilai Nilai sig $\leq 0,05$. Dengan demikian seluruh item pernyataan harga grab dinyatakan valid.

Tabel 4.18

Hasil Uji Validitas Variabel Harga Grab

Pernyataan	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,004 \leq 0,05$	Valid
2	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,008 \leq 0,05$	Valid
3	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,002 \leq 0,05$	Valid
4	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,011 \leq 0,05$	Valid

5	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,009 \leq 0,05$	Valid
6	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
7	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
8	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,001 \leq 0,05$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun, 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas variabel harga grab dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang sesuai. Hasil yang didapatkan dengan keseluruhan nilai Nilai sig $\leq 0,05$. Dengan demikian seluruh item pernyataan harga grab dinyatakan valid.

4.3.1.3 Hasil Uji Validitas Promosi

Tabel 4.19

Hasil Uji Validitas Variabel Promosi Gojek

Pernyataan	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
2	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
3	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
4	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
5	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,018 \leq 0,05$	Valid
6	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
7	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,014 \leq 0,05$	Valid
8	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,006 \leq 0,05$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas variabel promosi gojek dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang sesuai. Hasil yang didapatkan dengan keseluruhan nilai Nilai

$\text{sig} \leq 0,05$. Dengan demikian seluruh item pernyataan promosi gojek dinyatakan valid.

Tabel 4.20

Hasil Uji Validitas Promosi Grab

Pernyataan	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Nilai $\text{sig} \leq 0,05 = 0,116 \leq 0,05$	Valid
2	Nilai $\text{sig} \leq 0,05 = 0,049 \leq 0,05$	Valid
3	Nilai $\text{sig} \leq 0,05 = 0,068 \leq 0,05$	Valid
4	Nilai $\text{sig} \leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
5	Nilai $\text{sig} \leq 0,05 = 0,001 \leq 0,05$	Valid
6	Nilai $\text{sig} \leq 0,05 = 0,005 \leq 0,05$	Valid
7	Nilai $\text{sig} \leq 0,05 = 0,001 \leq 0,05$	Valid
8	Nilai $\text{sig} \leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas variabel Promosi grab dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang sesuai. Hasil yang didapatkan dengan keseluruhan nilai Nilai $\text{sig} \leq 0,05$. Dengan demikian seluruh item pernyataan promosi grab dinyatakan valid.

4.3.1.4 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan

Tabel 4.21

Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan Gojek

Pernyataan	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
2	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
3	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
4	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,001 \leq 0,05$	Valid
5	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
6	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,003 \leq 0,05$	Valid
7	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
8	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,001 \leq 0,05$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas variabel kemudahan penggunaan gojek dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang sesuai. Hasil yang didapatkan dengan keseluruhan nilai Nilai sig $\leq 0,05$. Dengan demikian seluruh item pernyataan kemudahan penggunaan gojek dinyatakan valid.

Tabel 4.22**Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan Grab**

Pernyataan	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
2	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
3	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
4	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
5	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
6	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
7	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid
8	Nilai sig $\leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun, 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas variabel kemudahan penggunaan grab dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang sesuai. Hasil yang didapatkan dengan keseluruhan nilai Nilai sig $\leq 0,05$. Dengan demikian seluruh item pernyataan kemudahan penggunaan dinyatakan valid.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam penggunaannya. Pada penelitian ini, Uji Reliabilitas dibantu dengan program SPSS 26.

Tabel 4.23
Hasil Uji Reliabilitas Gojek

Varibel	Koefisien Alpha	Koefisien r	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,862	0,6000-0,7999	Sangat Tinggi
Harga	0,909	0,6000-0,7999	Sangat Tinggi
Promosi	0,734	0,6000-0,7999	Tinggi
Kemudahan penggunaan	0,761	0,6000-0,7999	Tinggi

Sumber: Data diolah pada tahun, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai alpha 0,862 untuk kualitas pelayanan (X1) gojek, dengan tingkat Reliabilitas Tinggi. 0,909 untuk harga (X2) gojek, dengan tingkat Reliabilitas Tinggi. 0,734 untuk promosi (X3) gojek, dengan tingkat Reliabilitas tinggi. Dan 0,761 untuk kemudahan penggunaan (X4) gojek, dengan tingkat Reliabilitas Tinggi.

Tabel 4.24
Hasil Uji Reliabilitas Grab

Varibel	Koefisien Alpha	Koefisien r	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,488	0,6000-0,7999	Sedang
Harga	0,580	0,6000-0,7999	Sedang
Promosi	0,471	0,6000-0,7999	Sedang
Kemudahan penggunaan	0,535	0,6000-0,7999	Sedang

Sumber: Data diolah pada tahun, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai alpha 0,488 untuk kualitas pelayanan (X1) grab, dengan tingkat Realibilitas Tinggi. 0,580 untuk harga (X2) grab, dengan tingkat Realibilitas Tinggi. 0,471 untuk promosi (X3) grab, dengan tingkat Realibilitas Tinggi. Dan 0,535 untuk kemudahan penggunaan (X4) grab, dengan tingkat Realibilitas Tinggi.

4.4 Uji Independent Sample T-Test

Uji independent sampel t-test digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan rata rata dua sampel yang tidak berpasangan.

4.4.1 Kualitas Pelayanan

Tabel 4.25
Group Statistics

Group Statistics					
Kualitas Pelayanan	OBJEK	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
	Grab	170	35.33	2.743	.210
	Gojek	170	35.61	4.128	.317

Sumber: Data diolah pada tahun, 2023

Dapat kita lihat pada tabel tersebut ada dua kelompok objek yang diteliti Grab dan Gojek jumlah responden dari kedua objek tersebut sama yaitu 170 disimbolkan dengan huruf N pada tabel tersebut, sedangkan Mean merupakan nilai rata-rata data pada kuesioner penelitian tersebut. Standar deviasi merupakan ukuran sebaran data secara umum yang menunjukkan data tersebar secara merata. sedangkan Std. Error Mean merupakan nilai kesalahan baku atau tingkat toleransi kesalahan dari standar deviasi berikut.

Tabel 4.26
Independent T test

	T	Df	Sig.(2-tailed)
Equal Variansces Assumed	-.743	338	0.458
Equal Variances Not Assumeed	-.743	293.875	0.458

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS, 2023

Dasar Pengambilan Keputusan

1. Jika nilai sig (2 - failed) < 0, 05 maka terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel Kualitas Pelayanan pada transportasi ojek online grab dan gojek.
2. Jika nilai sig (2 - failed) > 0, 05 maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel Kualitas Pelayanan pada transportasi ojek online grab dan gojek.

Berdasarkan hasil Uji T test yang dilakukan pada tabel diatas maka dapat diambil keputusan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel Kualitas Pelayanan pada transportasi ojek online grab dan gojek, karena nilai sig (2 - failed) = 0.458 > 0,05 maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel tersebut pada transportasi ojek online grab dan gojek.

Sehingga dapat diketahui bahwa Ho1 ditolak Ha1 diterima. Jadi hipotesis yang menyatakan tidak terdapat perbedaan antara hasil dari variabel kualitas Pelayanan pada transportasi ojek online grab dan gojek diterima.

4.4.2 Harga

Tabel 4.27
Group Statistics

Group Statistics					
Harga	OBJEK	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
	Grab	170	28.60	2.486	.191
	Gojek	170	30.35	4.776	.366

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS, 2023

Dapat kita lihat pada tabel tersebut ada dua kelompok objek yang diteliti Grab dan Gojek jumlah responden dari kedua objek tersebut sama yaitu 170 disimbolkan dengan huruf N pada tabel tersebut, sedangkan Mean merupakan nilai rata-rata data pada kuesioner penelitian tersebut. Standar deviasi merupakan ukuran sebaran data secara umum yang menunjukkan data tersebar secara merata. Sedangkan Std. Error Mean merupakan nilai kesalahan baku atau tingkat toleransi kesalahan dari standar deviasi tersebut.

Tabel 4.28
Independent T test

	T	Df	Sig.(2-tailed)
Equal Variances Assumed	-.425	338	0.000
Equal Variances Not Assumed	-.425	254.341	0.000

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS, 2023

Dasar Pengambilan Keputusan

1. Jika nilai sig (2 - failed) $< 0,05$ maka terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel Harag pada transportasi ojek online grab dan gojek.
2. Jika nilai sig (2 - failed) $> 0,05$ maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel Harga pada transportasi ojek online grab dan gojek.

Berdasarkan hasil Uji T test yang dilakukan pada tabel diatas maka dapat diambil keputusan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel harga pada transportasi ojek online grab dan gojek, karena nilai sig (2 - failed) = $0.000 < 0,05$ maka terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel harga pada transportasi ojek online grab dan gojek.

Sehingga dapat diketahui bahwa H_0 diterima H_a ditolak. Jadi hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan antara hasil dari variabel harga pada transportasi ojek online grab dan gojek diterima.

4.4.3 Promosi

Tabel 4.29
Group Statistic

Group Statistics					
Promosi	OBJEK	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
	Grab	170	28.27	2.617	.201
	Gojek	170	31.09	3.652	.280

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS, 2023

Dapat kita lihat pada tabel tersebut ada dua kelompok objek yang diteliti Grab dan Gojek jumlah responden dari kedua objek tersebut sama yaitu 170 disimbolkan dengan huruf N pada tabel tersebut, sedangkan Mean merupakan nilai rata-rata data pada kuesioner penelitian tersebut. Standar deviasi merupakan ukuran sebaran data secara umum yang menunjukkan data tersebar secara merata. Sedangkan Std. Error Mean merupakan nilai kesalahan baku atau tingkat toleransi kesalahan dari standar deviasi tersebut.

Tabel 4.30

Independent T test

	T	Df	Sig.(2-tailed)
Equal Variances Assumed	-8.193	338	0.000
Equal Variances Not Assumed	-8.193	306.338	0.000

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS, 2023

Dasar Pengambilan Keputusan

1. Jika nilai sig (2 - tailed) $< 0,05$ maka terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel promosi pada transportasi ojek online grab dan gojek.
2. Jika nilai sig (2 - tailed) $> 0,05$ maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel promosi pada transportasi ojek online grab dan gojek.

Berdasarkan hasil Uji T test yang dilakukan pada tabel di atas maka dapat diambil keputusan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel promosi pada transportasi ojek online grab

dan gojek, karena nilai sig (2 - failed) = 0.000 < 0, 05 maka terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel Promosi pada transportasi ojek online grab dan gojek.

Sehingga dapat diketahui bahwa H_0 diterima H_a ditolak. Jadi hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan antara hasil dari variabel Promosi pada transportasi ojek online grab dan gojek diterima.

4.4.4 Kemudahan Pengguna

Tabel 4.31

Group Statistic

Group Statistics					
Kemudahan_ Penggunaan	OBJEK	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
	Grab	170	28.17	2.752	.211
	Gojek	170	32.82	5.781	.443

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS, 2023

Dapat kita lihat pada tabel tersebut ada dua kelompok objek yang diteliti Grab dan Gojek jumlah responden dari kedua objek tersebut sama yaitu 170 disimbolkan dengan huruf N pada tabel tersebut, sedangkan Mean merupakan nilai rata-rata data pada kuesioner penelitian tersebut. Standar deviasi merupakan ukuran sebaran data secara umum yang menunjukkan data tersebar secara merata. sedangkan Std. Error Mean merupakan nilai kesalahan baku atau tingkat toleransi kesalahan dari standar deviasi tersebut.

Tabel 4.32
Independet T test

	T	Df	Sig.(2-tailed)
Equal Variansces Assumed	-9.475	338	0.000
Equal Variances Not Assumeed	-9.475	241853	0.000

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS, 2023

Dasar Pengambilan Keputusan

1. Jika nilai sig (2 - failed) < 0, 05 maka terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel kemudahan Pengguna pada transportasi ojek online grab dan gojek.
2. Jika nilai sig (2 - failed) > 0, 05 maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel Kemudahan Pengguna pada transportasi ojek online grab dan gojek.

Berdasarkan hasil Uji T test yang dilakukan pada tabel diatas maka dapat diambil keputusan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel kemudahan penggunaan pada transportasi ojek online grab dan gojek, karena nilai sig (2 - failed) = 0.000 < 0, 05 maka terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari variabel harga pada transportasi ojek online grab dan gojek.

Sehingga dapat diketahui bahwa Ho1 diterima Ha1 ditolak. Jadi hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan antara hasil dari variabel kemudahan penggunaan pada transportasi ojek online grab bike dan go ride diterima.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1 Perbandingan Kualitas Pelayanan Grab dan Gojek

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi online Grab dan Grab dengan nilai signifikansi $0.455 > 0.05$ (taraf signifikansi). Hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan antara kualitas pelayanan Grab dan Gojek, hal ini mungkin saja terjadi dikarenakan pelanggan yang sudah sangat percaya bahwa kualitas pelayanan Grab dan Gojek tidak mengecewakan para pelanggannya.

4.5.2 Perbandingan Harga Grab dan Gojek

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa terdapat perbedaan harga yang signifikan antara harga pada pengguna layanan transportasi online Gojek dan Grab di Indonesia dengan nilai signifikansi $0,000 < 0.05$ (taraf signifikansi). Hasil ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara harga Grab dan Gojek.

4.5.3 Perbandingan Promosi Grab dan Gojek

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara promosi pada pengguna layanan transportasi online Gojek dan Grab di Indonesia dengan nilai signifikansi $0,000 < 0.05$ (taraf signifikansi). Hasil ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara promosi Gojek dan Grab, hal ini mungkin saja terjadi dikarenakan sebagian pelanggan masih merasa belum puas akan layanan promosi yang diberikan oleh Gojek dan Grab.

4.5.4 Perbandingan Kemudahan Penggunaan Grab dan Gojek

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kemudahan penggunaan pada pengguna layanan transportasi online Gojek dan Grab di Indonesia dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ (taraf signifikansi). Hasil ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara kemudahan penggunaan Gojek dan Grab, hal ini mungkin saja terjadi dikarenakan sebagian pelanggan masih merasa kesulitan jika menggunakan aplikasi Gojek dan Grab.