

## ABSTRAK

Kemacetan transportasi di Surabaya terjadi hampir setiap hari. Hal ini tidak mengherankan karena setiap bulan rata-rata kendaraan di Surabaya bertambah. Pertambahan jumlah kendaraan di Surabaya tidak seimbang dengan pertambahan panjang jalan di Surabaya. Sehingga sangat wajar jika pada jam-jam tertentu kemacetan terjadi, maka dari itu munculah sebuah aplikasi Go jek sebagai alat pemecah permasalahan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor manakah yang berpengaruh signifikan terhadap perilaku konsumen dalam memakai jasa go jek surabaya yang diambil dengan menggunakan Metode pengumpulan data kusioner dan alat penelitian menggunakan analisis faktor dan regresi, banyaknya populasi berjumlah 100 orang dan sampel seluruh pengguna orang yang pernah menggunakan jasa Go-Jek.

Diketahui bahwa  $F$  hitung adalah  $4,148 > F$  Tabel (2.305), maka  $H_0$  di tolak pada taraf signifikan 5% sehingga koefisien regresi dapat disimpulkan bahwa kedua variabel bebas yaitu  $X_1$  (Psikologis) dan  $X_2$  (fungsional),  $X_3$ (merek),  $X_4$ (pribadi),  $X_5$ (distribusi) tidak simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat ( $Y$ ) perilaku konsumen dalam menggunakan jasa go jek. Dikatakan signifikan karena mempunyai angka signifikansi di bawah 0,05 yaitu sebesar 0.002 pada kedua variabel bebas.

**Kata kunci: Analisis Faktor, Go Jek, Perilaku Konsumen**

## **ABSTRACT**

*Transportation congestion in Surabaya happens almost every day. This is not surprising because every month the average vehicle in Surabaya increases. The number of vehicles in Surabaya is not balanced with increasing length of the road in Surabaya. So it is normal that at certain hours jam occurs, therefore emerged a jack Go application as a problem solver.*

*This study aims to know which factor that significantly influence consumer behavior in using the services of go jack Surabaya taken using the method of data collection questionnaire and research tool using factor analysis and regression, many populasi of 100 people and a sample of the entire user who has ever used the services Go-Jek. ,*

*it is known that  $F$  calculated is  $4.148 > F$  table (2.305), then  $H_0$  is rejected at significance level of 5% so the regression coefficient can be concluded that two independent variables, namely  $X_1$  (Psychological) and  $X_2$  (functional),  $X_3$  (brand),  $X_4$  (personal ),  $X_5$  (distribution) is not simultaneously a significant effect on the dependent variable ( $Y$ ) consumer behavior in using the services of go jack. Is said to be significant because it has a number of significance below 0.05 is equal to 0,002 on two independent variables.*

**Key Word: Analysis Factor, Go Jek, Consumer Behaviour**