

## ABSTRAK

Nama : Kezia Elsy Santoso

Program Studi : Program Bisnis Perhotelan

Judul : Analisis Persepsi Milenial Dalam Menggunakan Gojek

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya permasalahan sosial yang terjadi di Indonesia seperti kurangnya layanan jasa transportasi umum sehingga beberapa perusahaan melakukan inovasi yang berbasis *online*. Jasa transportasi *online* semakin berkembang dalam kehidupan masyarakat modern. Dengan munculnya transportasi *online* melalui *smartphone* sangat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan jasa transportasi secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi milenial dalam menggunakan gojek. Dengan dilakukannya penelitian ini dapat membantu pembaca untuk menambah wawasan dan mengetahui informasi mengenai pandangan ataupun pendapat masyarakat khususnya milenial dalam layanan dari transportasi *online*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan metode kuantitatif. Populasi dan sampling (teknik penarikan sampling) yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat atau milenial di Indonesia yang berjumlah 100 orang dengan latar belakang berbeda-beda sehingga sampling yang digunakan adalah cluster sampling, yakni pengelompokan berdasarkan kriteria tertentu kedalam unit samplingnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode angket (kuesioner). Teknik pengumpulan data yang dilakukan di dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi milenial dalam menggunakan gojek berbeda-beda. Namun, dengan hadirnya transportasi *online* memberikan dampak yang positif terhadap penggunaannya. Persepsi tersebut tentunya sangat mempengaruhi transportasi *online* karena milenial menilai transportasi *online* melalui beberapa aspek seperti harga, keamanan, kenyamanan dan pelayanan.

**Kata Kunci:** Persepsi, Transportasi *Online*, Permasalahan sosial