

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE
(GO-JEK)**

**(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

DINDA VISTA BELLA

Ilmu Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

dinda.vista@yahoo.com

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh harga Go-Jek, kemudahan dalam mengakses, dan harga kompetitor terhadap kualitas layanan transportasi online (Go-Jek). Penelitian ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan yang menjadi responden pada penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 178. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan teknik pengumpulan data menggunakan metode survei dengan alat kuesioner. Analisis data penelitian ini menggunakan regresi linier berganda menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan hubungan antara harga Go-Jek, kemudahan dalam mengakses, dan harga kompetitor berpengaruh kolektif pada kualitas layanan. Hubungan antara harga Go-Jek terhadap kualitas layanan adalah positif dan signifikan, hubungan antara kemudahan dalam mengakses adalah positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, dan hubungan antara harga kompetitor terhadap kualitas layanan adalah signifikan.

Kata kunci: harga Go-Jek, kemudahan dalam mengakses, harga kompetitor, kualitas layanan

ABSTRACT

This study aims to analyze Go-Jek price, ease to access, and competitor's prices against the quality of online transportation services (Go-Jek's). This research was conducted at the Universitas Muhammadiyah Yogyakarta and became the respondents of study were students of the Faculty Economics and Business Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. The number of respondents that used in this study was 178. The type of data being used is primary data and data collection techniques using the survey methods with questionnaire tools. Data analysis this study uses multiple linear regression using SPSS software. The results of this study indicate the relationship between Go-Jek's price, ease to access, and competitor's prices on service quality. Relationship between Go-Jek's prices on service quality is positive and significant, relationship between ease to access on service quality is positive and significant, and relationship between competitor's prices on service quality is positive and significant.

Keywords: Go-Jeks's price, ease to access, competitor's prices, service quality

PENDAHULUAN

Pada masa sekarang ini salah satu alat yang tidak bisa terlepas dari kehidupan manusia adalah transportasi. Transportasi menjadi tonggak bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari seperti bekerja, sekolah, liburan dan kegiatan penting lainnya (Bayunitri dan Putri, 2017). Selain itu transportasi dijadikan sebagai sarana alternatif yang sangat dibutuhkan masyarakat dan sudah sangat melekat dalam kehidupan mereka sehari-hari. Semakin tahun teknologi semakin berkembang, begitu pula dengan kecanggihan teknologi alat transportasi (Parmana dkk. 2017).

Tujuan adanya transportasi yang aman, selamat, lancar, cepat, nyaman adalah menjadi salah satu penunjang dalam pemerataan pertumbuhan serta stabilitas, serta sebagai salah satu pendorong, pencetus dan sebagai penunjang pembangunan nasional yang dapat memperat hubungan antar negara (Hengkeng, 2015). Transportasi juga dijadikan suatu tolak ukur untuk berinteraksi antar wilayah, dan menjadi penunjang dalam proses perkembangan untuk wilayah itu sendiri. Dengan bermodalkan handphone dan teknologi internet perusahaan penyedia layanan jasa transportasi online dapat berbisnis, dan mencari uang dengan sangat mudah. Seiring dengan kemajuan teknologi jasa transportasi online inilah sedikit demi sedikit dapat menggerus pengangguran yang ada di Indonesia (Eman dkk. 2017). Jenis transportasi yang sedang naik daun yang dimanfaatkan untuk berbisnis ini adalah sepeda motor atau dalam beberapa tahun belakang disebut ojek (Rifaldi dkk. 2016).

Pada tahun 2011 PT.Gojek Indonesia berdiri dibawah naungan seorang CEO muda asal Indonesia yang merupakan lulusan Universitas Harvard yaitu Nadiem Makarim dan managing director Michaelangelo Maron yang merupakan salah satu Disc Jockey ternama lulusan Science in Bussiness administration Boston Universty and Bachelor of Arts in Web Design + New Media Academy of Art University, San Fransisco (Fitria dkk. 2016). Go-Jek salah satu jenis perusahaan starup karya anak bangsa yang paling populer dengan pertumbuhannya paling tinggi di Indonesia. Dengan adanya

keberadaan Go-jek ini diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan pekerja dari berbagai sektor informal yang di Indonesia (Arpan dkk. 2018).

Go-Jek juga termasuk salah satu bisnis e-commerce yang mendapatkan pengakuan nasional Indonesia kutipan ini diperoleh melalui paparan media sosial (Tanimukti dkk. 2016). Go-jek adalah perusahaan baru dan berkembang di Ibu Kota Jakarta, dan salah satu bisnis yang mampu menggabungkan bisnis transportasi tradisional dan e-commerce. Sejak 5 tahun awal kemunculannya, Go-jek sudah memiliki 120.000 orang pengemudi. Hal ini dapat membuktikan bahwa Go-jek terus berkembang dari tahun ke tahun. Ditambah dengan fakta bahwa aplikasi Go-jek telah diunduh sebanyak 15 juta kali di Google Play Store pada sistem operasi android (Ekawati, 2017).

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik mengajukan penelitian yang berjudul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE (GO-JEK) (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).

METODE PENELITIAN

Obyek penelitian penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan sebagai variabel dependent, dan dengan variabel independent harga Go-Jek, kemudahan dalam mengakses, dan harga kompetitor sebagai variabel yang mempengaruhi kualitas layanan transportasi online (Go-Jek).

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden mengenai tanggapan mereka mengenai pengaruh harga Go-Jek, kemudahan dalam mengakses, dan harga kompetitor terhadap kualitas layanan transportasi online Go-Jek.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian

1. Obyek Penelitian

Berdiri sejak tahun 2011, Go-Jek Indonesia merupakan salah satu pionir penyedia transportasi online ternama yang ada di Indonesia.

2. Subyek Penelitian

Subyek atau responden yang terlibat pada penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang pernah menggunakan transportasi online khususnya Go-Jek. Jumlah kuesioner yang telah disebar dalam penelitian ini berjumlah 178. Pada penelitian ini responden merupakan konsumen pengguna transportasi online Go-Jek di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Penyebaran kuesioner dilakukan selama sebelas hari dimulai dari tanggal 31 oktober -10 november 2018.

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai hasil dari pada penelitian ini, terlebih dahulu peneliti akan memaparkan gambaran responden berdasarkan jenis kelamin, usia, uang saku dan seberapa seringnya responden dalam menggunakan transportasi online Go-Jek. Berikut ini disajikan frekuensi distribusi hasil penelitian.

a. Jenis Kelamin Responden Pengguna Transportasi Online (Go-Jek)

Responden yang menjadi konsumen atau pengguna transportasi online Go-Jek di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan karakteristik jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden Pengguna Transportasi online (Go-Jek)

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	34	19,1%
Perempuan	144	80,9%
Total	178	100%

Sumber : Lampiran 2

b. Usia Responden Pengguna Transportasi Online (Go-Jek)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan usia responden pengguna jasa transportasi online (Go-Jek) di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.2. Usia Responden Pengguna Transortasi Online (Go-Jek)

Umur	Frekuensi	Persentase
17 Tahun	11	6,2%
18 Tahun	49	27,5%
19 Tahun	55	30,9%
20 Tahun	26	14,6%
21 Tahun	28	15,7%
22 Tahun	6	3,4%
23 Tahun	3	1,7%
Total	178	100%

Sumber : Lampiran 2

c. Jumlah Uang Saku Responden

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan jumlah uang saku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5. 3 Jumlah Uang Saku Responden Pengguna Tranportasi Online (Go-Jek)

Jumlah uang saku	Frekuensi	Persentase
± 500 ribu	32	18,0%
> 500 ribu - 1 juta	58	32,6%
>1 juta - 1,5 juta	54	30,3%
>1,5 juta - 2 juta	19	10,7%
>2 juta	15	8,4%
Total	178	100%

Sumber : Lampiran 2

d. Intensitas Pengguna Transportasi Online (Go-Jek)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan intensitas pengguna jasa ojek online (Go-Jek) di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat diliat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5. 4 Intensitas Pengguna Transportasi (Go-Jek)

Intensitas pengguna	Frekuensi	Persentase
Jarang	68	38,3%
Sedang	61	34,3%
Sering	33	18,5%
Sering sekali	13	7,3%
Setiap hari	3	1,7%
Total	178	100%

Sumber : Lampiran 2

B. Uji Kualitas dan Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan berdasarkan analisis item yang mengkorelasikan setiap item dengan skor variabel (hasil penjumlahan setiap seluruh skor item pertanyaan). Setiap instrumen dinyatakan valid jika signifikan $< 5\%$ atau $\text{sig} < \alpha = 0,05$ (Wijayanti, 2013). Hasil Uji Validitas dapat ditentukan pada tabel berikut:

Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Sig.	$\alpha = 0,05$	Keterangan
Harga Go-Jek	Item 1	0,000	0.05	Valid
	Item 2	0,000	0.05	Valid
	Item 3	0,000	0.05	Valid
Kemudahan dalam mengakses	Item 1	0,000	0.05	Valid
	Item 2	0,000	0.05	Valid
	Item 3	0,000	0.05	Valid
Harga Kompetitor	Item 1	0,000	0.05	Valid
	Item 2	0,000	0.05	Valid
	Item 3	0,000	0.05	Valid
Layanan Go-Jek	Item 1	0,000	0.05	Valid
	Item 2	0,000	0.05	Valid
	Item 3	0,000	0.05	Valid

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 5.5 diatas menunjukkan nilai signifikansi dari instrumen penelitian ini memiliki nilai lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir dinyatakan valid dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk analisis selanjutnya yaitu analisis regresi linier berganda.

2. Uji Reliabilitas

Teknik yang digunakan dalam mengukur konsistensi internal dalam penelitian ini dengan teknik *Cronbach's alpha*. Apabila nilainya *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,6, maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel (Saidani dan Samsul, 2012). Hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 5. 6. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Alpha Crobach	Nilai Kritis	Keterangan
Harga Go-Jek	0,742	0.6	reliabel
Kemudahan dalam mengakses	0,727	0.6	reliabel
Harga kompetitor	0,612	0.6	reliabel
Layanan Go-Jek	0,756	0.6	reliabel

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 5.6 hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* seluruh variabel penelitian ini lebih besar dari 0,6. Dengan berpanduan pendapat yang dikemukakan (Prihantini dkk. 2017) semua item pertanyaan mampu menghasilkan data yang dapat dipercaya.

Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Hasil Regresi Linier Berganda

Tabel 5. 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients beta	t	Sig
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1,208	,764		1,581	,116
	Harga Go-Jek (X1)	0,294	,068	,270	4,327	,000
	Kemudahan dalam mengakses (X2)	0,358	,051	,405	6,953	,000
	Harga Kompetitor (X3)	0,297	,071	,253	4,204	,000
<i>a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Go-Jek</i> $R^2 = 0,514$ $F = 63,368$ $Sig. = 0,000$						

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 5.7 diatas perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 1,208 + 0,294 X_1 + 0,358 X_2 + 0,297 X_3$$

- a. Konstanta = 1,208

Artinya variabel harga Go-jek, kemudahan dalam mengakses, dan harga kompetitor akan mempengaruhi kualitas layanan Go-Jek, sebesar 1,208 satuan.

- b. $b_1 = 0.294$

Artinya jika variabel harga Go-Jek meningkat sebesar satu satuan maka layanan Go-Jek akan meningkat sebesar 0.294 dengan anggapan variabel bebas lain tetap.

- c. $b_2 = 0.358$

Artinya jika variabel kemudahan dalam mengakses meningkat sebesar satu satuan maka layanan Go-Jek akan meningkat sebesar 0.358 dengan anggapan variabel bebas lain tetap.

d. $b_3 = 0.297$

Artinya jika variabel harga kompetitor meningkat sebesar satu satuan maka layanan Go-Jek akan meningkat sebesar 0.297 dengan anggapan variabel bebas lain tetap.

2. Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Hasil uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 63,368 dan nilai probabilitas sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $<$ nilai $\alpha = 0,05$ (5%), maka H_1 diterima, atau dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara simultan antara harga Go-Jek, kemudahan dalam mengakses, dan harga kompetitor terhadap kualitas layanan Go-Jek.

3. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas diketahui hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,000 (**0,000 $<$ 0,05**). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara variabel harga Go-Jek terhadap kualitas layanan Go-Jek.

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas diketahui hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,000 (**0,000 < 0,05**). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kemudahan dalam mengakses terhadap kualitas layanan Go-Jek.

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas diketahui hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,000 (**0,000 < 0,055**). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara harga kompetitor terhadap kualitas layanan Go-Jek.

4. Koefisien Determinasi (r^2 square)

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas menunjukkan besarnya koefisien determinasi (r^2 square) = 0,514, artinya variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat sebesar 51,4% sisanya sebesar 48,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Harga Go-Jek terhadap Kualitas Layanan Ojek Online (Go-Jek)

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas diketahui hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara variabel harga Go-Jek terhadap kualitas layanan Go-Jek.

Seorang konsumen pengguna jasa akan mempertimbangkan harga terlebih dahulu dalam melakukan suatu transaksi. Seorang konsumen akan rela mengeluarkan biaya tinggi jika kualitas layanan yang mereka dapatkan sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga Go-Jek akan mempengaruhi kualitas layanan yang akan didapat oleh seorang konsumen. Go-Jek telah memberikan harga yang sesuai dengan uang saku atau pendapatan konsumen khususnya mahasiswa dengan tidak mengabaikan kualitas layanan yang diberikan.

2. Pengaruh kemudahan dalam mengakses terhadap Kualitas Layanan Ojek Online (Go-Jek)

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas diketahui hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kemudahan dalam mengakses terhadap kualitas layanan Go-Jek.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan dalam mengakses akan mempengaruhi kualitas layanan yang akan didapat oleh konsumen. Go-jek telah memberikan kemudahan bagi penggunanya baik dalam segi ketepatan dalam menerima orderan, ketepatan dalam menjemput konsumen, kemudahan sistem transaksi secara online serta kelengkapan atribut saat berkendara.

3. Pengaruh Harga kompetitor terhadap Kualitas Layanan Ojek Online (Go-Jek)

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas diketahui hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$).

Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara harga kompetitor terhadap kualitas layanan Go-Jek.

Seperti yang kita ketahui jasa ojek online yang ada di Indonesia khususnya kota Yogyakarta sangat beragam salah satunya Grab merupakan pesaing kompetitif Go-jek yang mampu memberikan harga murah untuk menarik hati konsumen agar beralih menggunakan jasa mereka. Hal ini dapat memberikan suntikan bagi Go-Jek untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan, baik dari segi apapun, sehingga para konsumen tidak terpengaruh dengan harga-harga yang ditawarkan oleh ojek online lain. Go-jek telah memberikan harga yang tak kalah murah dari brand lain, tetapi tidak pula mengurangi kualitas layanan mereka.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari penelitian ini diketahui bahwa “Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara variabel harga Go-Jek terhadap kualitas

2. layanan Go-Jek”. Hal ini menunjukkan bahwa harga Go-Jek akan mempengaruhi kualitas layanan yang akan didapat oleh konsumen. Go-Jek telah memberikan harga yang sesuai dengan uang saku atau pendapatan konsumen khususnya mahasiswa dengan tidak mengabaikan kualitas layanan yang diberikan.
3. Dari penelitian ini diketahui bahwa “Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara variabel kemudahan dalam mengakses terhadap kualitas layanan Go-Jek”. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengakses akan mempengaruhi kualitas layanan yang akan didapat oleh konsumen. Go-jek telah memberikan kemudahan bagi penggunaanya baik dalam segi ketepatan dalam menerima orderan, ketepatan dalam menjemput konsumen, kemudahan dalam sistem transaksi secara online serta kelengkapan atribut saat berkendara.
4. Dari penelitian ini diketahui bahwa “Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara variabel harga kompetitor terhadap kualitas layanan Go-Jek”. Hal ini menunjukkan bahwa harga kompetitor mempengaruhi kualitas layanan yang didapat oleh konsumen. Go-jek telah memberikan harga yang tak kalah murah dari brand lain, tetapi tidak pula mengurangi kualitas layanan mereka.

B. Saran

1. Bagi PT. Go-Jek Indonesia agar lebih ditingkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan sehingga tidak kalah dengan kualitas para

2. pesaing yang ada di Indonesia. Dan diharapkan Go-Jek mampu menembus pangsa pasar Internasional, untuk membuktikan kemata dunia bahwa
3. produk jasa yang ditawarkan oleh anak bangsa Indonesia mampu bersaing dengan produk jasa yang telah terkenal sekalipun.
4. Bagi peneliti selanjutnya agar melanjutkan penelitian dengan menggunakan metode yang berbeda untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan transportasi online (Go-Jek) sangat dibutuhkan.

C. Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Peneliti hanya menggunakan 3 variabel independent yang mempengaruhi kualitas layanan transportasi online Go-Jek.
2. Tidak semua mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mau dimintai menjadi responden sehingga mempengaruhi waktu pengumpulan data yang menjadi lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanto, F., & Ma'ruf, A. (2014). Pergerakan nilai tukar Rupiah terhadap Dolar Amerika dua periode penerapan sistem nilai tukar. *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan*, 15(2), 127-134.
- Abdillah, F., & Octavia, D. (2016). Analisis Preferensi Konsumen Ojek Online. *e-Proceeding of Management*, 70-74.
- Alfian, I. (2017). Analisis Pengaruh Label Halal, Brand Dan Harga, Brand Dan Harga. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1), 122-145.
- Anindhita, W., Arisanty, M., & Rahmawati, D. (2016). Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komunikasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi). *Jurnal Universitas Bakrie INDOCOMPAC*, 712-729.

- Arikunto, S. (2011). *Prosedur Penelitian, Edisi VI*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arpan, Y., & Dewi, P. C. (2018). Analisis Brand Switching Pengguna Transportasi Online Gojek Dengan Metode Markov Chain Di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmiah*, 15(2), 1-12.
- Azis, R., & Asrul, A. (2014). *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Yogyakarta: depublish publisher.
- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2014). *Pengantar Teori Ekonomi*. Yogyakarta.
- Bayunitri, B. I., & Putri, S. (2017). The Effectiveness of Information Architecture Design towards Brand Equity. *Journal of Management and Marketing Review 2 (1) ISSN 0128-2603*, 38 – 42.
- Candra, P. D. (2018). Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dan Pelayanan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. *Journal of Public Policy and Management Review* , 7(2), 1-17.
- De oña, R., Eboli, L., & Mazzulla, G. (2014). Key factors affecting rail service quality in the Northern Italy: a decision tree approach. *Journal Transport*, 29(1), 75-83.
- Djakfar, L., Indriastuti , A. K., & Nasution, A. S. (2010). Studi Karakteristik Dan Model Pemilihan Moda Angkutan Mahasiswa Menuju Kampus (Sepeda Motor Atau Angkutan Umum) Di Kota Malang. *Jurnal Rekayasa Sipil*, 37-51.
- Ekawati, K. R. (2017). Pengaruh Kepuasan Terhadap Sikap yang Berdampak pada Niat. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 1-13.
- Eman, M., Tumbel, A. L., & Sumarauw, J. S. (2017). Analyze Information Sharing in Supply Chain of PT. GOJEK Indonesia. *JURNAL EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akutansi*, 666-677.
- Erica, D., & Rasyid, H. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi. *Perspektif* , 16(2), 1-9.
- Fachrurrozy, M., & Racmawati, I. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Go-Jek Bandung. *e-Proceeding of Management*, 1-5.
- Fauziah, N. (2017). Ojek dari Masa ke Masa. *Jurnal AKP*, 36-46.

- Frans, H. J., Pah, J. J., & Ikun, M. G. (2017). Perpindahan Moda Angkutan Umum Ke Angkutan Pribadi. *Jurnal Teknik Sipil*, 151-164.
- Garrido, C., & Oña, R. d. (2014). Neural networks for analyzing service quality in public transportation. *Expert Systems with Applications*, 41(15), 6830-6838.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardan, G. D., Kristianto, A. P., Mahmudi, M., & Henderi, H. (2018). Analisis Usabilitas Sistem Informasi Driver PT. Gojek Indonesia Berdasarkan Pendekatan Evaluasi Usability Heuristik. *Open Journal System*, 43-48.
- Hartati, E., & Yulistia, Y. (2017). ANALISIS PENGGUNA LAYANAN GO-JEK. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)* , 101-106.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald's Manado. *Jurnal EMBA ISSN 2303-1174*, 1(4), 1-9.
- Haryono, S. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-14.
- Hengkeng, H. (2015). Analisi Peran Restribusi Transpotasi Darat. *e-Jurnal Katalogis*, 28-37.
- Hutagalung , S., & Perdhana, M. S. (2016). Pengaruh Karakteristik Demografis (Usia,Gender,Pendidikan), Masa Kerja Dan Kepuasan Gaji Terhadap Komitmen Afektif (Studi Pada Tenaga Paramedik Non-Pns Rsud Kota Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 171-180.
- Indrashanty, A., & Legowo, P. S. (2016). Aksesibilitas Dan Mobilitas Transportasi Di Provinsi Bengkulu Dalam Konteks Negara Maritim Dan Penguatan Daerah Tertinggal. *Jurnal Trasportasi Multimoda*, 14(2), 95-104.
- Kuswanto, H., & M , T. (2015). Pengaruh Nilai Tukar Dan Inflasi Terhadap Suku Bunga Serta Implikasinya Terhadap Permintaan Deposito Pada Bank Umum Di Indonesia. *Jurna Ekonomi Manajemen Akutansi*, 17(29), 1-17.
- Lee, Z. W., Chan, T. K., Balaji, M. S., & Chong, A. Y.-L. (2017). Why people participate in the sharing economy: an empirical investigation of Uber". *Internet Research* 28 , 28(3), 829-850.
- Listiani, A. S., Farida, I., & Walujodjati, E. (2013). Evaluasi Tarif Angkutan Umum Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (Bok). *Jurnal Evaluasi Tarif ISSN : 2302-7312* , 11(1), 1-10.

- O’Cass, A., & Carlson, J. (2012). An e-retailing assessment of perceived website-service innovativeness: Implications for website quality evaluations, trust, loyalty and word of mouth. *Australasian Marketing Journal* , 20, 28–36.
- Pawirosumarto, S., Katidjan, P. S., & Mulyanto, A. D. (2015). Pengaruh Computer Self-Efficacy Terhadap Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Dampak Individu. *Jurnal MIX*, 5(2), 310-327.
- Pratiwi, G. D., (2016). Analisis Permintaan Masyarakat Terhadap Transportasi Umum Di Kota Banda Aceh(Studi kasus Trans Koetaradja). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM)*, 46-55.
- Putri, F. S., & Mahendra, I. (2017). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Go-jek Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut). *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 136-144.
- Rafshanjani, R., (2017). Analisis Perbedaan Persepsi Konsumen Angkutan Umum Dan Konsumen Gojek Terhadap Kualitas Pelayanan, Experiential Marketing, Dan Kepuasan Pelanggan. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 357-364.
- Rahman, F., Haque, M. F., Ehsan, M. T., Rahman, S. M., & Hadiuzzaman, M. (2017). Determination of Users’ Perception of Paratransit Service Quality in Dhaka City Based on Users Perception. *International Journal of Applied Engineering Research ISSN : 2348-0033*, 7(1), 19-24.
- Rasyid, H. A., & Indah, A. T. (2018). Pengaruh Inovasi Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha di Kota Tangerang Selatan. *PERSFEKTIF: Jurnal Ekonomi, Sains dan Manajemen* , 16(1), 39-49.
- Rifaldi, R., Kadunci, K., & Sulistyowati , S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online. *Jurnal penelitian dan pengembangan humaniora EPIGRAM*, 121-128.
- Rindo’ah, R., & Amboningtyas, D. (2018). Influence Of Learning Discripline, Methods Of Teaching Teachers And School Facilities On Improving Student Achievement SMK Negeri 1 Pringapus. *Journal of Management ISSN : 2502-7689*, 4(4), 1-14.
- Rizqy, R. R., Warso, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang). *Journal Of Management* , 2(2), 1-40.

- Rohani, R., Hasyim, H., & Ainuddin, N. (2015). Evaluasi Kelayakan Tarif Angkutan Penyeberangan (Pelayaran Rakyat) Di Kawasan Wisata Gili Pemenang Lombok Utara. *Spektrum Sipil, ISSN 1858-4896*, 172-181.
- Rosaliana, F., & Kusumawati, A. (2018). Pengaruh Sales Promotion Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang (Survei pada Konsumen Jasa GrabCar di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 60(1), 1-10.
- Saidani, B., & Samsul, A. (2012). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 1-22.
- Salim, B. (2017). Transformasi Model Bisnis GO-JEK. *Journal of Business & Applied Management*, 106-123.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: Salemba Empat.
- Saputra, R., Anggraini, R., & Isya, M. (2017). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Menuju Tempat Kerja Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process. *Jurnal Teknik Sipil*, 199 - 218.
- Silalahi, S. L., Handayani, P. W., & Munajat, Q. (2017). Service Quality Analysis for Online Transportation Services: Case Study of GO-JEK. *Procedia Computer Science 124* , 487-493.
- Silondae, S. (2016). Keterkaitan Jalur Transportasi dan Interaksi. *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan*, 49-64.
- Sitorus, B., H. S, T. I., & Subandi, S. (2016). Peningkatan Jaringan Transportasi di Provinsi Kalimantan Timur Dalam Mendukung Aksesibilitas Wilayah. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTranslog)* , 3(1), 1-12.
- Soleh, N. A., Harini , C., & Djamaludin, D. (2018). The Effect Of Service Quality, Price And Trust To Customer Satisfaction Users. *Journal of Management*, 1-7.
- Stefani, S. (2012). Analisis Pemilihan Media Promosi Pada Perusahaan Jasa Terapi . *Business & Management Journal Bunda Mulia*, 8(1), 71-90.
- Sugiyono, S. (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sujud, A., BJ, J., & Vrianda, S. (2017). Rancangan Program Aplikasi Al-Faraidh sebagai Media Pembelajaran Mawaris di MAN Model Banda Aceh. *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, 15-23.
- Suryoputro, J., Sumarsono, A., & Djumari, D. (2015). Analisis Tarif Angkutan Umum Berdasarkan Ability To Pay (ATP), Willingness To Pay (WTP) Dan

Biaya Operasional Kendaraan (Bok). *e-Jurnal Matriks Teknik Sipil*, 586-592.

Tanimukti, I. P., Wibisono, C., Wardhono, V. J., & Anggawijaya, A. H. (2016). The Effect Of Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And Trustworthiness On The Consumer's Intention To Use (A Case Study of Go-Jek Indonesia). *Sci.Int.(Lahore) ISSN 1013-5316;CODEN: SINTE 8*, 28(2), 1711-1718.

Wahid, U., & Puspita, A. E. (2017). Upaya Peningkatkan Brand Awareness PT. Go-Jek Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 31-43.

Wijayanti, Y. T. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Uin. *Jurnal Komunikasi ISSN : 1979-2522*, 6(1), 1-10.

Zakaria, Z., Hussin, Z. H., Batau, M. F., & Zakaria, Z. (2010). Service Quality of Malaysian Public Transports: A Case Study in Malaysia. *Cross-Cultural Communication*, 6(2), 84-92.