

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA
TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Masyarakat Kecamatan
Buaran Kabupaten Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :
NONI MASIROH
NIM. 2013115480

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA
TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Masyarakat Kecamatan
Buaran Kabupaten Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :
NONI MASIROH
NIM. 2013115480

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noni Masiroh

NIM : 2013115480

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitass Pelayanan, Harga dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 31 Oktober 2022

Yang Menyatakan,




Noni Masiroh
2013115480

NOTA PEMBIMBING

H. Gunawan Aji, M.Si.

Desa Grogol, Kec. Dukuhturi, Kab. Tegal

Lamp. : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Noni Masiroh

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c. q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara:

Nama : **Noni Masiroh**

NIM : **2013115480**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan)**

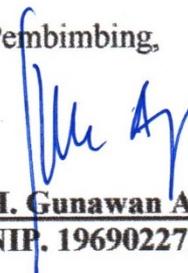
Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pekalongan, 31 Oktober 2022

Pembimbing,



H. Gunawan Aji, M.Si.
NIP. 196902272007121001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan Rowolaku Kajen Pekalongan, Tlp. (0285) 412575, Fax. (0285) 423418

Website : febi.uingusdur.ac.id Email : febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari :

Nama : **Noni Masiroh**
NIM : **2013115480**
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan)**

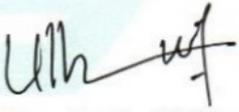
Telah diujikan pada hari Senin, tanggal 28 November 2022 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II


Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M.
NIP. 19791030 200604 1 018


Ulfa Kurniasih, M.Hum.
NIP. 19931001 202012 2 027

Pekalongan, 28 Desember 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tetap dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai rasa cinta dan tanda terima kasih, Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak dan Ibu yang sangat saya sayangi dan saya banggakan yang selalu mengiringi setiap langkahku, selalu memberi dukungan penuh dalam setiap perjalanan meraih cita-cita dan doa-doa terbaik untuk saya yang tiada henti. Semoga ini bisa menjadi bagian dari kebahagiaan kalian.
2. Keluarga dan Saudara-saudara saya yang saya sayangi dan selalu memberikan dukungan.
3. Dosen pembimbing, dosen pengajar, dan semua pihak yang telah berkenan mendidikku, semoga amal baik yang diberikan dapat dibalas dengan berlipat ganda oleh Allah SWT.
4. Teman dan Sahabat yang sudah saya anggap seperti keluarga sendiri yang selalu mengajarkan makna sebuah kebersamaan dan menjadi rumah kedua, yang senantiasa memberikan semangat baik suka maupun duka. Semoga Allah mempererat tali persaudaraan kita dan menjadikan kita manusia yang sukses dunia dan akhirat.

5. Teman-teman seperjuangan jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2015 UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta canda tawa.
6. Almamater tercinta UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang sudah menjadi tempat menimba banyak ilmu dan pengalaman serta bekal untuk menggapai cita-cita.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat kepada kalian semua dan mencatatnya sebagai amal shalih. Aamiin.

MOTTO

“Jangan menyia-nyiakan waktu yang akan membuatmu menyesal”

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat”

Zig Ziglar

ABSTRAK

NONI MASIROH. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi). Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu kualitas pelayanan, harga dan keamanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Gojek pada masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* dengan metode pengambilan data primer, yaitu dengan penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode analisis dan uji regresi linear berganda dengan menggunakan *software* SPSS 20.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel harga dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Adapun hasil secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Gojek pada masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Keamanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

NONI MASIROH. The Effect of Service Quality, Price and Security on Online Transportation Service Customer Satisfaction (Case Study on Gojek Consumers, Buaran District, Pekalongan Regency).

Customer satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after comparing the performance (result) of the product that thought of against the expected performance (expectations). In the study, customer satisfaction is influenced by three factors, namely service quality, price and security. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, price and security on customer satisfaction of Gojek's online transportation services in the people of Buaran District, Pekalongan Regency.

This research is a type of quantitative research. The sampling technique in this study was a non probability sampling technique with primary data collection methods, namely by distributing questionnaires. This research uses analysis method and multiple linear regression test using SPSS 20.0 software.

The results showed that the service quality variable had an effect on customer satisfaction. While the price and security variables effect customer satisfaction. As for the results simultaneously, the variables of service quality, price and security have an effect on service, customer of Gojek's online transportation service in the people of Buaran District, Pekalongan Regency.

Keywords : Quality Service, Price, Security and Satisfaction Customer.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan)” ini dapat tersusun dan terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan dan bimbingan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis sampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
5. Bapak Failasuf Fadli, M.S.I dan Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I selaku dosen pembimbing akademik saya baik yang dulu maupun yang sekarang yang telah membimbing dengan sabar dan selalu memberikan motivasi bagi penulis.

6. Bapak H. Gunawan Aji, M.Si., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Kedua orang tua tercinta dan keluarga yang selalu mendukung, membimbing dan mendoakan selama ini.
9. Semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, baik kepada mereka yang telah disebutkan namanya dalam persembahan maupun yang tidak sempat disebutkan namanya.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Aamiin.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pekalongan, 31 Oktober 2022

Penulis



Noni Masiroh

2013115480

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II KERANGKA TEORI	13
A. Landasan Teori	13
1. <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA)	13
2. Kepuasan Pelanggan	15
3. Kualitas Pelayanan	22
4. Harga	29
5. Keamanan	33

B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Berpikir	50
D. Hipotesis	53
BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Jenis Penelitian	55
B. Pendekatan Penelitian	55
C. Setting Penelitian	56
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	56
E. Variabel Penelitian	58
F. Definisi Operasional Variabel	59
G. Sumber Data	63
H. Instrument dan Teknik Pengumpulan Data	64
I. Metode Analisis Data	65
BAB IV HASIL PENELITIAN	73
A. Data Penelitian	73
B. Analisis Data	77
C. Pembahasan	89
BAB V PENUTUP	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang bekkum diserap kedalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap kedalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut :

1. Konsonan

Fonem-fonema konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
a = ا		a = ا
i = اِ	ai = اِي	i = اِي
u = اُ	au = اُو	u = اُو

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar atunjamiilah*

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (*tasydid, geminasi*)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda Syaddad tersebut.

Contoh :

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata Sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh :

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البديع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Huruf hamzah berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan aspostrof /'/.

Contoh :

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	60
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	75
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Jasa	76
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel	78
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	82
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	84
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Uji Parsial)	86
Tabel 4.12 Hasil Uji F (Simultan)	88
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	50
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	II
Lampiran 2 Data Mentah Jawaban Responden	V
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Instrumen	XIV
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	XVI
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	XVII
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	XVIII
Lampiran 7 Hasil Uji t (Uji Parsial)	XIX
Lampiran 8 Hasil Uji F (Uji Simultan)	XIX
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	XIX
Lampiran 10 Dokumentasi	XX
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup	XXII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam mendukung aktifitas atau mobilitas manusia setiap harinya sehingga harus dipersiapkan dengan baik dan aman karena sangat berpengaruh dalam kegiatan-kegiatan seperti perekonomian, pengiriman barang atau jasa, angkutan penumpang dan sebagainya. Dari berbagai jenis alat transportasi di Indonesia seperti transportasi darat, laut dan udara, transportasi darat merupakan salah satu yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah dan para pengguna jasa transportasi karena disamping murah sampai dengan saat ini transportasi darat masih merupakan primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, perusahaan-perusahaan menawarkan berbagai alternatif penggunaan sarana transportasi darat seperti kendaraan roda empat, roda dua, bahkan kereta api (Farida, Tarmizi & November, 2016).

Seiring berkembangnya zaman dan semakin canggihnya teknologi saat ini, perusahaan transportasi khususnya transportasi sepeda motor (ojek) dan mobil juga semakin berkembang. Dari yang dulunya penumpang harus menyetop angkutan atau datang ke tempat pangkalan ojek sekarang beralih ke era digital yaitu ojek online. Dengan modal *smartphone* dan aplikasi yang

sudah *download* penumpang hanya perlu mengeklik pilihan jasa yang akan dipergunakan tanpa harus datang ke pangkalan maupun menyetop angkutan kendaraan yang akan kita tumpangi.

Kemunculan transportasi online berbasis aplikasi telah populer di Indonesia, khususnya di kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Medan, Yogyakarta dan ibukota provinsi lainnya (Lavenia, 2018). Bisnis tersebut semakin berkembang dan mendapat kepastian hukum setelah Kementerian Perhubungan (Kemenhub) menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan yang mengatur transportasi online yakni Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 108 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Dalam aturan tersebut, Kemenhub meningkatkan kemudahan pemesanan jasa angkutan umum dengan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi. Selain itu, tentang kemudahan pembayaran pelayanan jasa angkutan umum dengan cara melakukan pembayaran secara tunai atau secara elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hashela, 2019).

Sebagai salah satu sarana transportasi yang banyak digunakan masyarakat Indonesia, jasa ojek online Indonesia menawarkan berbagai alternatif penyediaan jasa yang telah tersedia di berbagai kota besar, khususnya untuk membantu masyarakat dalam melakukan kegiatan kesehariannya seperti aktivitas pekerjaan, pendidikan, travelling, penelitian, perdagangan maupun perjalanan lainnya. Fenomena ini membuat perusahaan transportasi online baik yang menggunakan sepeda motor dan mobil bersaing

berebut pangsa pasar. Seperti yang dilansir oleh Ruangojol.com (2022) berikut beberapa ojek online yang terdaftar dan telah bersaing hingga saat ini yakni Grab, Gojek, Maxim, Move, Anterin, inDriver, ASIA TRANS, OKEJEK, Bonceng, TEKNO, NuJek, SheJek, Kang Ojek, INDO-JEK, Draiv, OjekBro dan lain sebagainya.

Melihat persaingan bisnis yang terjadi pada banyaknya jasa transportasi tersebut maka membuat perusahaan harus bekerja keras menyusun strategi pemasaran yang dapat menjangkau pasar sasaran dengan seefektif mungkin. Suatu strategi dikatakan efektif jika memiliki ketetapan sasaran yang tinggi, menjangkau segmen yang dituju dan dapat mempengaruhi persepsi konsumen untuk melakukan sebuah keputusan pembelian (Lavenia, 2018).

Dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu perusahaan dalam persaingan tersebut, maka perusahaan-perusahaan dituntut untuk dapat memenuhi kepuasan konsumennya. Pemenuhan kepuasan konsumen oleh perusahaan dapat menimbulkan potensi pembelian kembali atas produk barang atau jasa oleh konsumen. Menurut Kotler dan Keller kepuasan konsumen adalah perbandingan antara layanan nyata yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen dengan harapan dari konsumen dimana hasil dari perbandingan tersebut akan menimbulkan perasaan senang atau kecewa dari konsumen sebagai akibat dari konsumen layanan tersebut. Apabila konsumen puas atas layanan yang diberikan oleh perusahaan, maka terdapat kemungkinan yang lebih besar bagi konsumen untuk mengkonsumsi

ulang atau mengajak relasinya untuk menggunakan layanan tersebut. Menurut Tjiptono, mengingat pentingnya kepuasan konsumen tersebut, maka perusahaan perlu untuk menerapkan suatu strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam rangka untuk mempertahankan usahanya dalam persaingan pasar yang begitu ketat (Christopher, 2021).

Transportasi online memang mampu menghadirkan terobosan baru untuk pengalaman bertransportasi masyarakat yang lebih baik, khususnya dalam hal kemudahan, tarif, respon, keamanan serta kenyamanan (Sandika, 2018). Jika dibandingkan dengan operator transportasi konvensional seperti angkot, kebanyakan pengguna angkutan umum sering merasa dikecewakan karena berbagai faktor, seperti kemandirian serta kenyamanan yang tidak terjamin, supir yang ugal-ugalan terkadang kasar, serta suka menurunkan seenaknya sehingga membuat macet (Sandika, 2018).

Banyaknya penyedia jasa transportasi online menyebabkan semakin ketatnya persaingan. Persaingan dalam menentukan tarif atau harga maupun persaingan dalam memberikan kualitas layanan yang baik kepada pelanggan. Selain kualitas pelayanan, konsumen juga mempertimbangkan harga dalam memilih menggunakan transportasi online. Banyak faktor yang menumbuhkan kepuasan pelanggan antara lain yaitu kenyamanan, kualitas sistem informasi, profesional, jaminan, keamanan, harga dan kualitas pelayanan (Prawiranata, 2018). Dari banyaknya faktor yang menumbuhkan kepuasan pelanggan, peneliti tertarik kepada tiga faktor yang akan menumbuhkan kepuasan pelanggan. Faktor tersebut yaitu kualitas pelayanan,

harga dan keamanan (Makhazin, 2020). Dengan pelayanan yang memuaskan pelanggan secara konsisten akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Harga yang terjangkau akan menimbulkan ketertarikan pelanggan dan memberikan rasa keuntungan ekonomis dalam menggunakan jasa tersebut. Keamanan yang terjamin bagi pelanggan maka meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila secara konsisten ketiga faktor tersebut dirasakan berkualitas maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan sangat penting bagi perusahaan agar pelanggan mau memakai kembali jasa tersebut tanpa khawatir dan akan menumbuhkan kepuasan pelanggan. Semakin besar kepuasan konsumen maka semakin meningkat pendapatan bagi perusahaan (Dausat, 2021).

Di era globalisasi ini persaingan bisnis yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini semakin ketat, sehingga menuntut manajemen perusahaan untuk lebih cermat dalam menentukan strategi bersaingnya, agar dapat memenangkan dalam persaingan yang dihadapinya. Manajemen perusahaan dituntut untuk dapat mendesain dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang mampu menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Mar'ati, 2016).

Di Pekalongan saat ini sudah tersedia 3 penyedia jasa transportasi ojek online yaitu Gojek, Grab dan Maxime. Akan tetapi dalam penelitian ini hanya Gojek yang akan diteliti, seperti yang dilansir dalam InfoCorner.ID (2022) Gojek merupakan pelopor dari layanan ojek online yang kini beroperasi di Indonesia. Mengapa demikian? Karena Gojek yang pada mulanya bernama Gojek ini didirikan di tahun 2009, yang kala itu memang belum ada layanan

ojek online lainnya yang hadir di Indonesia selain Gojek itu sendiri. Barulah setelah kemunculan Gojek beberapa ojek online lainnya mulai bermunculan. Melihat banyaknya masyarakat menggunakan jasa transportasi online Gojek di Pekalongan yaitu di kota maupun di kabupatennya maka peneliti melakukan observasi untuk mendapatkan wilayah tertentu yang banyak pengguna jasa transportasi online Gojek. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Nur Kholis dan Bapak Solihin selaku driver Gojek, mereka menyatakan bahwa wilayah yang banyak pengguna Gojeknya yaitu sekitar daerah Buaran, Medono, Jetayu dan Wiradesa. Selain itu driver lain yang bernama Khoirul Umam juga menyatakan pendapat yang hampir sama, bahwa penumpang yang sering menggunakan jasanya yaitu sekitar daerah Buaran, Pringlangu, dan Jetayu. Masih ada beberapa pendapat lagi dari driver Gojek lainnya yaitu dari saudara Zulfikar menyatakan bahwa wilayah yang banyak pengguna Gojeknya adalah daerah Medono, Tirto, daerah Pasirkratonkramat dan sekitar daerah Buaran. Adalagi yang berpendapat di sekitar daerah Jetayu, Panjang, Buaran dan Kuripan menurut Bapak Muhammad Asep dan yang terakhir menurut Bapak Karim menyatakan pendapat yang hampir sama juga, yaitu sekitar daerah Medono, Buaran, Kraton dan Wiradesa. Berdasarkan pernyataan dari beberapa driver Gojek tersebut mereka semua memiliki wilayah pelanggan Gojek yang mayoritas di daerah Buaran. Oleh karena itu peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian di daerah Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan.

PT. Gojek sendiri sudah berdiri sejak tahun 2009, transportasi tersebut berbasis aplikasi dengan merek Gojek yang dilengkapi dengan fasilitas, yaitu sepeda motor dengan minimal keluaran tahun 2000, aplikasi yang terdapat nama, nomor telfon dan GPS untuk melacak keberadaan drivernya, jaket, jas hujan, helm, asuransi, layanan order melalui aplikasi yang dapat digunakan dengan mudah dan terdapat layanan pengaduan yang sudah didapatkannya sehingga perusahaan dapat mengetahui pelayanan yang telah didapatkan oleh konsumen dan perusahaan akan terus memperbaiki standar pelayanannya (Mar'ati, 2019).

Seperti yang dilansir dalam Kreditpintar.com (2021) Gojek sekarang memiliki banyak fitur menarik yang bisa digunakan para pelanggannya selain GoRide dan GoCar, yaitu GoFood dan GoMart (layanan pembelian menu makanan dan belanja), GoPay (dompet digital untuk transaksi pembayaran), GoPlay, GoGame dan GoTix (layanan berbagai macam game, menonton film dan layanan berbagai event menarik), GoSend (layanan pengiriman paket dengan cepat dan aman), dan GoGive (layanan Gojek untuk memudahkan dalam melakukan donasi), GoShop (layanan yang memungkinkan pengguna membeli hampir semua hal dari mana saja), GoClub (program loyalty Gojek untuk mendapatkan reward dengan cara mengumpulkan poin setiap melakukan transaksi di aplikasi Gojek), GoTagihan (layanan membayar berbagai tagihan, pembelian voucher, produk digital, PDAM, BPJS, Asuransi, Biaya Pendidikan, Pegadaian dan layanan pemerintahan lainnya), GoBox (layanan angkut dan kirim barang menggunakan mobil pickup bak, mobil

boks, truk engkel dan engkel boks yang dapat dipesan kapan saja), GoMed (layanan berkualitas yang disediakan oleh dokter asli dan lembaga kesehatan terpercaya bagi pengguna Gojek di Indonesia), dan GoBiz (aplikasi super dari Gojek untuk memudahkan pengusaha mengelola usahanya hanya dalam genggamannya).

Di wilayah Buaran sendiri para pelanggan tidak hanya menggunakan jasa Gojek sebagai jasa angkut penumpang saja, akan tetapi banyak yang menggunakannya sebagai media berbelanja, memesan makanan atau minuman, bahkan ada juga yang menggunakan jasa Gojek sebagai antar batik. Semakin banyaknya ojek online dan fitur-fitur yang terus berkembang juga berdampak pada semakin ketatnya persaingan. Faktor yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut yakni adanya persaingan harga dan banyaknya alternatif pilihan jasa ojek online. Hal ini menjadikan konsumen semakin selektif. Konsumen akan memilih salah satu di antara pilihan alternatif yang menurutnya sesuai dengan yang diinginkan. Mengantisipasi keadaan tersebut maka perusahaan ojek online harus bisa menciptakan kualitas pelayanan, harga dan tingkat keamanan yang sesuai agar dapat menciptakan kepuasan pelanggannya.

Dari uraian diatas maka penulis memutuskan melakukan sebuah penelitian yang berjudul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Gojek pada masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan?
2. Apakah pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Gojek pada masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan?
3. Apakah pengaruh keamanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Gojek pada masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan?
4. Apakah pengaruh kualitas pelayanan, harga dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Gojek pada masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Gojek pada masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan.
2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Gojek pada masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan.

3. Untuk mengetahui apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Gojek pada masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, harga dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Gojek pada masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoretis

Secara teoretis penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang pemasaran.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan terkait dalam menyempurnakan produknya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya.

b. Bagi Peneliti

Sebagai bahan informasi atau perbandingan untuk penelitian sejenis, serta masukan dan rujukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian.

c. Bagi UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan

Memberikan tambahan referensi dari hasil penelitian ini sehingga dapat mengembangkan pemikiran-pemikiran logis yang nantinya berguna untuk perkembangan penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang menyeluruh terhadap penelitian ini, maka selanjutnya penulis akan memaparkan garis besar sistematikanya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN. Pembahasan yang akan dijabarkan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI. Dalam bab ini akan dijabarkan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN. Pada bab ini akan dijabarkan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. Pembahasan yang akan diuraikan dalam bab ini yaitu data penelitian, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP. Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya. Pada bagian akhir dilengkapi daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online (studi kasus pada konsumen Gojek masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji t menyatakan bahwa perhitungan secara parsial variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan besarnya t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} yaitu $1,218 < 1,984$ dengan nilai sig $0,226 > 0,005$, maka disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Hasil uji t menyatakan bahwa perhitungan secara parsial variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan besarnya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $2,548 > 1,984$ dengan nilai sig $0,012 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Hasil uji t menyatakan bahwa perhitungan secara parsial variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan yang ditunjukkan dengan besarnya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $2,409 > 1,984$, dengan nilai sig $0,18 < 0,05$, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

4. Variabel kualitas pelayanan, harga dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Gojek pada masyarakat Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan, ditunjukkan dari hasil uji F dilihat dari $F_{hitung} 9,552 > F_{tabel} 2,698$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$.
5. Hasil uji koefisien determinasi menghasilkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,206 yang menunjukkan bahwa variabel independen secara simultan memberikan kontribusi terhadap variabel dependen sebesar 20,6% dan sisanya 79,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Semoga penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan juga informasi baik bagi perusahaan. Terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena kualitas pelayanan merupakan point penting suatu perusahaan untuk membanyak dan mempertahankan konsumen, seperti dengan cara meningkatkan

kehandalan memberikan pelayanan dengan segera dan akurat, meningkatkan ketanggapan dalam menerima dan memproses orderan, meningkatkan kemampuan berkendara pengemudi Gojek, meningkatkan fasilitas kendaraan yang lebih baik dan meningkatkan komunikasi yang baik.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya hendaknya ditambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan transportasi online Gojek dan diharapkan menggunakan metode yang lain dan objek yang berbeda sebagai tempat penelitian. Serta diharapkan penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan masukan dan menambah referensi untuk penelitian selanjutnya pada bidang penelitian yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, N. H. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Adrian, Payne. (2013). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Afriza, Sefti. (2020). Analisis Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Inovasi Teknologi Terhadap Minat Penggunaan Go-Pay Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan*. Lampung.
- Ajzen. (2005). *Attitudes Personality And Behaviour*. New York : Open University Press.
- Andilala, M. E. A. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Persepsi Ukuran, Persepsi Reputasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Dalam Menggunakan Transportasi Online (Studi Kasus GO-JEK Indonesia). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, (2) 4, 1638.
- Anggriyana, Rina dkk. (2017). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “OM-JEK” Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, (7) 2, 144.
- Balqis, Putri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan Ponolawen. *Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan*. Pekalongan.
- Chomsiah, N. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek (Studi Empiris Pada Konsumen Sepeda Polygon Di Kabupaten Magelang). *Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang*. Magelang.
- Cooper, Donald R dan Emory, C. William. (1996), *Metode Penelitian Bisnis*, Terjemahan Ellen G. Sitompul dan Imam Nurwaman, Edisi 5, Cet. 4. Jakarta : Erlangga.

- Dausat, Jangky. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Studi Kasus pada Pelanggan Gojek Di Kelurahan Tlogomas Malang. *E-Jurnal Riset Manajemen*, (10) 10, 116.
- Eliza, Virginia. (2020). Pengaruh Sikap, Kepercayaan, Persepsi Kegunaan dan Keamanan terhadap Minat Menggunakan Jasa Layanan GO-JEK. *Skripsi Jurusan Akuntansi Universitas Brawijaya*. Malang.
- Engel, Blackwell dan Minjard. (2012), *Peilaku Konsumen*. Tangerang : Binarupa Aksara
- Erwan dan Dyah. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Gava Media.
- Fardiani, Aprllia N. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Cafe Pandanaran Semarang. *Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*. Semarang.
- Farida, Ida., Tarmizi, Achmad., November, Yogi. (2016). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Online. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, (1) 1, 2.
- Farohi, M. I. (2017). Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui *Social Networking Site* (Studi Pada *Buyer* Toko Online Lazada.co.id Di Kota Semarang). Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Fauzi, M. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Semarang : Walisongo Press.
- Fitri, Yulia. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek Di Kota Batam. *Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera*. Batam.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivarieted dengan Program SPSS, Edisi Ketiga*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam.(2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gofur, Abdul. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, (4) 1, 37.
- Hafidloh dan Marlana, Novi. (2021). Pengaruh keamanan terhadap keputusan pembelian jasa transportasi gojek dimasa covid-19 dengan kepercayaan sebagai intervening. *Akuntabel*, (18) 2, 219.
- Hamzah, A. (2013). Menyusun Rencana/Rancangan Penelitian, Pendekatan Penelitian, Lingkup Penelitian dan Setting Penelitian Kualitatif. *Thesis Program Studi Pendidikan Ekonomi Keahlian Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Halu Oleo Kendari*. Kendari.
- Kotler, P dan Amstrong, G. (2013). *Prinsip-prinsip Manajemen Pemasaran*. Bandung : Erlangga.
- Kotler, Philip. (1985). *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Erlangga.
- Latan dan Temalagi. (2013). *Alpha Multivariated Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung : Alfabeta.
- Lavenia, Binti Clara. (2018). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dan Electronic Word Of Mouth (EWOM) terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Go-Jek Di Kota Kediri. *Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Konsentrasi Manajemen Pemasaran Universitas Brawijaya*. Malang.
- Leli, Erliyanti. (2019). Pengaruh Kepraktisan, Tarif, Keamanan dan Kenyamanan terhadap Pembentukan Preferensi Konsumen Go-Jek Di Kota Makassar. *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Alauddin*. Makassar.
- Lovelock, Christopher H., Wirtz, Jochen dan Mussry, Jacky. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Christoper H dan Wright, Lauren K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Terjemahan Ir. Agus Widiyantoro dan Mariantto Samosir. Jakarta : Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*, Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.

- Makhazin, N. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Grab (Studi Kasus Mahasiswa Unimus). *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang.
- Mamang, Etta dan Sopiha. (2010). *Metodologi Penelitian Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Maulana, Ade Syarif. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI. *Jurnal Ekonomi*, (7) 2, 113.
- Mar'ati, Nafisa C. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen GOJEK Di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, (4) 3, 1.
- Mar'ati, Nafisa C. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Gojek Di Surabaya). *Skripsi* Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Surabaya. Surabaya.
- Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Ningsih, Novi Fitria. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Jasa Go-Jek Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Raden Intan Lampung). *Skripsi* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan. Lampung.
- Nurmuchtar, Hafiz. (2019). Pengaruh Keamanan, Fitur Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab Bike (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I FEB UMSU). *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- Panjaitan, Januar E dan Yuliati, Ai Lili. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, (10) 2, 266.
- Prawiranata, H. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Gojek Di Kota Yogyakarta. 3-5.

- Priansa, Donni. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung : Alfabeta.
- Prihatini, D.N. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Transportasi Online. *Skripsi* Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Magelang. Magelang.
- Sandika, Derry. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Gojek Di Yogyakarta. *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group.
- Siregar, Syofian. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta : Kencana.
- Stanton, William J dan Lamarto, Yohanes. (1984). *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ke Tujuh Jilid I. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi Dilengkapi dengan Perhitungan Manual & SPSS*. Bandung : Alfabeta.
- Sujianto, Agus E. (2009). *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta : PT. Prestasi Pustakarya.
- Supranto. (1998). *Statistika*. Jakarta : Erlangga.
- Tanzeh, Ahmad. (2011). *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta : Teras.

- Tika, Moh Pabundu. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Umar, Husein. (2000). *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. (2003). *Metode Riset Panduan Mahasiswa untuk Melakukan Riset Dilengkapi Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, Cet Ke 2.
- William J. Stanton dan Y. Lamarto. 1984. *Prinsip Pemasaran Edisi Ke Tujuh Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Zahra, Atika. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Kota Yogyakarta). *Skripsi Program Studi Manajemen – Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Univesitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Hashela, R. N. (2019). Urgensi Payung Hukum Transportasi Online. jdih.tanahlautkab.go.id. Diunduh pada 22 Desember 2022, dari URL https://www.jdih.tanahlautkab.go.id/artikel_hukum/detail/urgensi-payung-hukum-transportasi-online.
- InfoCorner.ID. (2022). Rekomendasi daftar ojek online. InfoCorner.ID. Diunduh pada 22 Desember 2022, dari URL <https://www.infocorner.id/2022/09/rekomendasi-daftar-ojek-online.html>.
- Kreditpintar.com. (2021). Nikmati fitur menarik gojek apa sajakah itu yuk baca artikel ini. Kreditpintar.com. Diunduh pada 22 Maret 2022, dari URL <https://www.kreditpintar.com/education/nikmati-fitur-menarik-gojek-apa-sajakah-itu-yuk-baca-artikel-ini>.
- Money kompas.com. (2020). Ini cara gojek tingkatkan keamanan pelanggan dan driver. Money kompas.com. Diunduh pada 5 April 2022, dari URL <https://money.kompas.com/read/2020/10/13/ini-cara-gojek-tingkatkan-keamanan-pelanggan-dan-driver>.

Ruangojol.com. (2022). Aplikasi layanan ojek online Indonesia. Ruangojol.com.
Diunduh pada 22 Desember 2022, dari URL
<https://www.ruangojol.com/2022/09/aplikasi-layanan-ojek-online-indonesia.html?m=1>