

Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanan Kabupaten Pinrang (Kurir Online)

Sri Yuliana Wali*, Jasman, Misbahuddin

Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Parepare, Indonesia

*Koresponden email : sriyulianawali07@gmail.com

Diterima: 4 November 2025

Disetujui: 15 November 2025

Abstract

This study aims to examine the operational performance of online motorcycle courier services and the factors considered by consumers when choosing online motorcycle courier services. Customers who have utilized online courier services are the subject of this research employing the Importance Performance Analysis (IPA) approach to determine that there are 90 respondents. The results show that 90 customers are mostly female (60%), have a high school education (62%), work as students (37%), are aged 21-30 years (54.4%), own a motorcycle as their private vehicle (82%), have an income of \leq Rp. 1,000,000 (43%), make choices based on products (54%), use services once a week (36%), and order online courier services during the day (11:00 AM – 2:00 PM WITA). For the Importance Performance Analysis (IPA) method, the average expectation level is 4.65 and the average performance level is 4.03. From the IPA quadrant diagram, one indicator that needs improvement falls into Quadrant I. Five indicators that need to be maintained are in Quadrant II, five indicators with still low priority are in Quadrant III, and one indicator considered excessive falls into Quadrant IV. Consumer considerations in selecting online courier services are based on reasons where the majority of respondents state that safe and comfortable service accounts for 52%, and the advantages of using online courier services due to easy ordering account for 46%.

Keywords: *two-wheeled online courier, importance performance analysis, pinrang regency*

Abstrak

Mengetahui seberapa baik layanan kurir roda dua daring beroperasi dan pertimbangan apa yang diperhatikan pelanggan adalah tujuan dari penelitian ini dalam memilih layanan kurir roda dua daring. Subjek penelitian adalah pelanggan yang pernah menggunakan layanan kurir daring. Sembilan puluh responden dipilih menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil memperlihatkan bahwa 90 responden mayoritas perempuan (60%), pendidikan SMA (62%), pekerjaan Pelajar/Mahasiswa (37%), usia 21-30 tahun (54,4%), kendaraan pribadi yang dimiliki Motor (82%), pendapatan \leq Rp. 1.000.000 (43%), pilihan barang (54%), frekuensi menggunakan jasa mingguan 1 kali (36%) dan frekuensi waktu pemesanan jasa kurir online pada siang hari (11.00 – 14.00 WITA). Untuk metode *Importance Performance Analysis* (IPA) telah diketahui bahwa tingkat kinerja rata-rata adalah 4,03 dan tingkat ekspektasi rata-rata adalah 4,65. Kuadran I dari gambaran kuadran IPA merupakan salah satu indikator yang memerlukan perbaikan. Kuadran II berisi lima indikator yang perlu terus diperbarui, kuadran III berisi lima indikator yang berprioritas rendah, dan kuadran IV berisi satu indikator yang dianggap berlebihan. Pertimbangan konsumen dalam pemilihan jasa kurir online berdasarkan alasan dimana mayoritas responden mengalasanakan pelayanan yang aman dan nyaman sebanyak 52% dan keunggulan dari pengguna jasa kurir online karena pemesanan yang mudah sebesar 46%.

Kata Kunci: *kurir online roda dua, importance performance analysis, kabupaten pinrang*

1. Pendahuluan

Bagi penduduk perkotaan maupun pedesaan, transportasi merupakan sumber daya penting. Transportasi membantu kita dalam berbagai aktivitas sehari-hari, termasuk berangkat dan pulang kerja, sekolah, dan pasar. Kita menjumpai beragam moda transportasi dalam kehidupan sehari-hari, seperti mobil pribadi, sepeda motor, bahkan pesawat terbang dan pesawat pribadi, bus, kereta api, dan berbagai moda transportasi umum lainnya juga tersedia untuk masyarakat umum. Tersedia juga ojek dan taksi konvensional bagi individu yang menginginkan pilihan yang lebih privat atau eksklusif. Beragamnya pilihan transportasi umum dan rute yang tersedia bagi masyarakat perkotaan memudahkan mereka untuk pergi ke manapun [10]. Transportasi daring, khususnya transportasi pribadi yang dapat dipesan pelanggan melalui ponsel pintar mereka, telah menjadi tren dalam beberapa tahun terakhir. Ojek daring dan taksi online adalah contoh transportasi berbasis internet ini. Transportasi daring secara bertahap menggantikan

ojek tradisional [1]. Meningkatnya penggunaan ponsel dan internet oleh penduduk setempat mendorong perkembangan transportasi daring di Kabupaten Pinrang. Prevalensi transportasi daring di kota-kota besar, seperti Kabupaten Pinrang, juga dipengaruhi oleh penambahan jumlah penduduk [11]. Pertumbuhan penduduk Kabupaten Pinrang dapat menarik minat pelanggan yang mencari transportasi daring. Dari tahun 2016 hingga 2021, jumlah penduduk Kabupaten Pinrang terus meningkat, menurut data Pusat Statistik Badan (BPS) Kabupaten Pinrang. Kabupaten Pinrang memiliki 407.371.000 penduduk pada tahun 2021 [2].

Transportasi didefinisikan sebagai penggunaan kendaraan untuk memindahkan orang atau produk dari satu lokasi ke lokasi lain, menghasilkan jasa angkutan yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Ini menjadi solusi efektif untuk pemindahan atau pengiriman barang [3] [4]. Setiap dari kita adalah pelanggan, pelanggan dianggap sebagai raja dari produk atau layanan apapun, sebagian besar orang lebih memilih layanan ojek daring dibandingkan mengantri untuk mengambil suatu produk [5]. Kualitas layanan yang diberikan oleh ojek daring ini merupakan faktor yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan [9].

2. Metode Penelitian

Metodologi penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), dengan tujuan untuk menyajikan data mengenai elemen penawaran yang menurut klien secara signifikan mempengaruhi loyalitas mereka dan tingkat kepuasan mereka serta elemen layanan yang menurut mereka memerlukan perbaikan karena saat ini belum memuaskan. Saat menggunakan metode ini, pertama-tama kami mengidentifikasi lokasi responden untuk pengambilan sampel. Pada lembar kuesioner, responden diminta untuk menentukan peringkat signifikansi beberapa atribut terkait dan tingkat kinerja layanan (Persepsi Kinerja) untuk setiap atribut setelah lokasi ditentukan dan beberapa sampel dikumpulkan. Tabel Excel yang disebut Matriks Kepentingan-Kinerja kemudian akan digunakan untuk memeriksa temuan kuesioner, yang merupakan kinerja layanan dan rata-rata kepentingan atribut. [7]

Sebagai panduan untuk membagi sumber daya organisasi yang terbatas ke beberapa departemen, matriks ini cukup membantu, di mana kebahagiaan klien secara keseluruhan dapat dipengaruhi oleh peningkatan kinerja. Matriks ini juga mengidentifikasi area atau atribut mana yang seharusnya dikurangi prioritasnya dan mana yang seharusnya dipertahankan. Namun, tergantung pada lingkungan penelitian, perbedaan antara "kinerja tinggi" dan "kinerja buruk" sebagian besar bersifat arbitrer. Dengan membandingkan skor kepentingan dan kinerja, tingkat kesesuaian dievaluasi. Berikut adalah daftar elemen yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan harus dipertimbangkan ditingkatkan akan ditentukan oleh tingkat kesesuaian ini, Persamaan berikut diterapkan: [15]

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Dimana :

Tki : Tingkat Kesesuaian Responden

Xi : Skor Penilaian Kinerja

Yi : Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan

Diagram Cartesian selanjutnya akan dibuat menggunakan peringkat evaluasi kinerja rata-rata responden, dengan skor rata-rata untuk evaluasi kepentingan indikator (\bar{Y}). berada pada sumbu vertikal (y) dan rata-rata skor penilaian kinerja (\bar{X}) berada pada sumbu horizontal (x). Keempat bagian diagram Kartesius ini akan berpotongan tegak lurus pada posisi (\bar{X} , \bar{Y}), Skor rata-rata semua faktor implementasi atau tingkat penumpang kepuasan diwakili oleh \bar{X} , dan skor rata-rata semua faktor yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan diwakili oleh \bar{Y} .

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

\bar{X} : Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

\bar{Y} : Skor rata-rata tingkat kepentingan

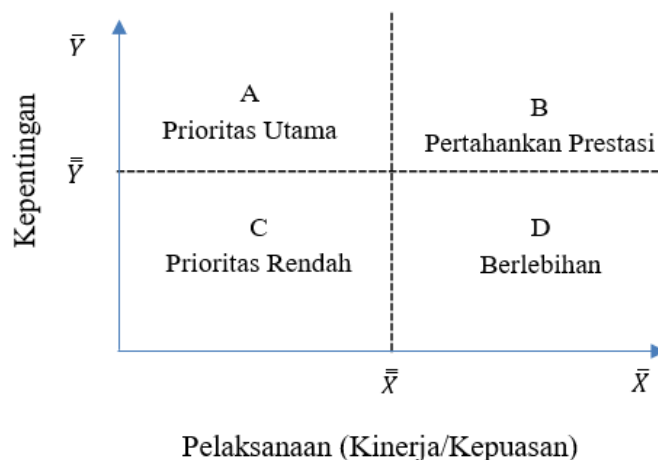
n : Jumlah responden

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{K} \text{ dan } \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{K}$$

Dimana :

K : Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai hal.

Seperti terlihat pada gambar di bawah, diagram Cartesius kemudian digunakan untuk mendeskripsikan dan membagi tingkatan item ini menjadi empat bagian [14].



Gambar 1. Diagram Kartesius Analisis Kepentingan dan Kepuasan

Pengertian kuadran diatas adalah: [8]

1. Kuadran A : Menunjukkan karakteristik yang dianggap memengaruhi kebahagiaan konsumen, seperti komponen layanan yang dianggap krusial tetapi belum diimplementasikan oleh manajemen berdasarkan preferensi klien, sehingga mengakibatkan pelanggan tidak senang atau kecewa.
2. Kuadran B : Menampilkan komponen layanan esensial yang telah diterapkan secara efektif oleh bisnis dan, oleh karena itu, hal ini perlu dipelihara dan dianggap sangat penting dan memuaskan.
3. Kuadran C : Menampilkan sejumlah elemen yang dianggap kurang penting oleh klien, namun implementasi perusahaan hanya cukup baik. Dianggap sangat memuaskan dan kurang signifikan
4. Kuadran D : Menampilkan elemen yang diimplementasikan secara berlebihan namun kurang signifikan bagi konsumen. Meski terlihat kurang penting, hal itu sangat memuaskan.

2. Hasil Dan Pembahasan

Sembilan puluh klien yang telah menggunakan jasa kurir berpartisipasi dalam survei ini sebagai responden daring di Kecamatan Watang Sawitto, khususnya di kelurahan Jaya, Macorowalie, dan Bentengnge. Mereka dipilih dengan teknik purposive sampling [12].

a. Karakteristik Responden

Hasil menunjukkan dalam karakteristik konsumen yang dianalisis sebanyak 90 responden, dimana mayoritas adalah perempuan (60%) dengan pendidikan terakhir dari responden kebanyakan memiliki pendidikan terakhir SMA (62%), dimana pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak (37%), usia dominan antara 21-30 tahun (54,4%), dan Mayoritas memiliki kendaraan pribadi motor (82%) dan pendapatan < Rp. 1.000.000 Kategori barang mendominasi pilihan (54%). Dengan tingkat frekuensi pemesanan terbanyak (36%), dan waktu pemesanan yaitu pada siang hari jam (11.00-14.00 WITA) sebanyak 39% atau 35 orang.

b. Uji Validitas

Perangkat lunak statistik SPSS v.22 digunakan untuk mendapatkan hasil setiap pernyataan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan klien [13]. Teknik korelasi Pearson, yang menghubungkan skor setiap item dengan skor item keseluruhan pada tingkat signifikansi 0,005 digunakan dalam uji validitas ini. Nilai korelasi dalam tabel (r tabel) dan nilai korelasi yang dihasilkan (r hitung) kemudian dibandingkan. Jika nilai r hitung suatu variabel melebihi r tabelnya, variabel tersebut dapat dianggap asli [6].

1. Kinerja

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kinerja

Pertanyaan	R hitung	R tabel	keterangan
1	0.586	0.207	Valid
2	0.661	0.207	Valid
3	0.495	0.207	Valid
4	0.271	0.207	Valid
5	0.522	0.207	Valid
6	0.650	0.207	Valid
7	0.508	0.207	Valid
8	0.621	0.207	Valid
9	0.673	0.207	Valid
10	0.627	0.207	Valid
11	0.520	0.207	Valid
12	0.621	0.207	Valid

2. Harapan

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Harapan

Pertanyaan	R hitung	R tabel	keterangan
1	0.423	0.207	Valid
2	0.595	0.207	Valid
3	0.323	0.207	Valid
4	0.367	0.207	Valid
5	0.499	0.207	Valid
6	0.575	0.207	Valid
7	0.364	0.207	Valid
8	0.503	0.207	Valid
9	0.575	0.207	Valid
10	0.482	0.207	Valid
11	0.355	0.207	Valid
12	0.344	0.207	Valid

Seperti yang diiliskan pada tabel di atas, nilai r yang dihitung lebih besar daripada nilai r dalam tabel sebagai hasil dari pemrosesan data uji validitas. Akibatnya, setiap item pertanyaan untuk setiap variable dalam kuesioner dianggap valid.

c. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan

Jumlah responden adalah 90 individu, Satu adalah angka terkecil pada skala pengukuran, dan lima adalah nilai terbesar. $90 \times 5 = 450$ merupakan bilangan kumulatif terbesar, sedangkan $90 \times 1 = 90$ merupakan bilangan terendah. Angka persentase terkecil adalah 20%, dihitung dengan rumus $(90:450) \times 100\%$. Nilai interval persentase, jika dipecah menjadi lima skala pengukuran, adalah 16%. Nilai rentangnya adalah $100\% - 20\% = 80\%$.

Perhitungan ini mendapatkan nilai kriteria interpretasi skor yang ditunjukkan dalam tabel presentasi:

Tabel 3. Kriteria Intrepretasi Skor

No	Presentase	Kategori
1	20% - 36%	sangat tidak sesuai
2	36% - 52%	tidak sesuai
3	52% - 68%	sesuai
4	68% - 84%	cukup sesuai
5	84% - 100%	sangat sesuai

Perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja dan persepsi.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Atribut	Kinerja	Harapan	Tingkat Kesesuaian
1	385	427	90%
2	353	400	88%
3	374	439	85%
4	334	401	83%
5	387	409	95%
6	360	429	84%
7	320	396	81%
8	385	429	92%
9	394	429	92%
10	348	416	84%
11	326	411	79%
12	380	432	88%
Jumlah Rata-Rata			87%

Perhitungan tabel menunjukkan bahwa 87% dari Duabelas atribut kualitas layanan memenuhi standar. Sebagaimana terlihat dari tabel skor (84% - 100%).

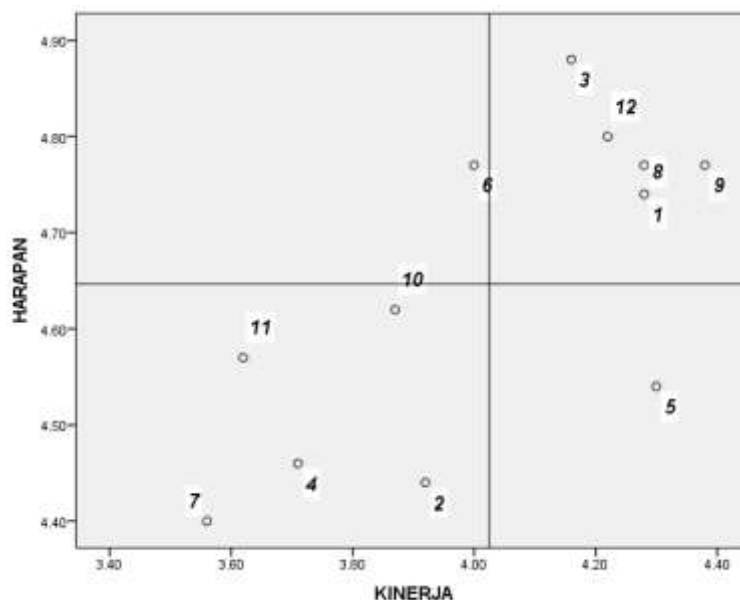
d. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan

Untuk memastikan tingkat Kesesuaian rata-rata antara kinerja dan ekspektasi, serta kesesuaian antara persepsi dan kinerja. Hal ini memungkinkan untuk mengidentifikasi titik perpotongan nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} yang membentuk empat bagian.

Tabel 5. Rata-Rata Perhitungan Tingkat Ekspektasi Dan Persepsi

Atribut	$\sum X$	$\sum Y$	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Harapan
1	385	427	4.28	4.74
2	353	400	3.92	4.44
3	374	439	4.16	4.88
4	334	401	3.71	4.46
5	387	409	4.30	4.54
6	360	429	4.00	4.77
7	320	396	3.56	4.40
8	385	429	4.28	4.77
9	394	429	4.38	4.77
10	348	416	3.87	4.62
11	326	411	3.62	4.57
12	380	432	4.22	4.80
Jumlah Rata-Rata			4.03	4.65

Berdasarkan perhitungan tabel, nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} masing-masing adalah 4,03 dan 4,65. Nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} dibagi dengan delapan atribut layanan untuk menentukan nilai rata-rata. Empat bagian dibentuk oleh perpotongan nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} , dan nilai ini berfungsi sebagai batasnya. Diagram Kartesius kemudian digunakan untuk menggambarkan hasil dari tabel sebelumnya. Grafik di bawah ini menunjukkan hasilnya.



Gambar 2. Diagram Kartesius
Sumber : Pengolahan SPSS

Karakteristik pada kuadran 1 merupakan prioritas utama bagi perbankan, menurut diagram Cartesian. Keterangan :

Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Kuadran 1	Atribut Pelayanan
6	Bagaimana kecepatan kurir online dalam mengantarkan orderan?

Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Kuadran 3	Atribut Pelayanan
1	Seberapa terawatnya motor yang dikendarai pengemudi kurir daring tersebut?
3	Apakah driver kurir online menerima pesanan konsumen di saat-saat jam sibuk?
8	Apakah kurir online cepat tanggap dalam melayani pesanan dari pelanggan?
9	Apakah keamanan orderan dijamin oleh draiver kurir online?
12	Apakah tariff yang diberikan kurir online terjangkau bagi masyarakat?

Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Kuadran 3	Atribut Pelayanan
2	Apakah fasilitas yang diberikan pengemudi kepada konsumen sesuai standar keamanan saat berkendara?
4	Apakah kurir online memberikan solusi atau alternative lain ketika ada kendala atau masalah dalam pengiriman?
7	Apakah driver kurir online cepat tanggap dalam menghadapi keluhan konsumen?
10	Apakah kerahasiaan orderan dijamin oleh draiver kurir online?
11	Apakah tariff yang diberikan kurir online sesuai dengan layanan yang diberikan?

Kuadran 4 (Berlebihan)

Kuadran 4	Atribut Pelayanan
5	Apakah tidak membutuhkan waktu terlalu lama dalam memesan jasa kurir online?

e. Pertimbangan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Kurir Online

[1] Alasan Pengguna

Tabel 6. Alasan Penggunaan Kurir Online

Alasan penggunaan	Jumlah	Persentase
Biaya perjalanan murah	26	29%
Pelayanan yang diberikan aman dan nyaman	47	52%
Sebagai transportasi darurat	17	19%

Berdasarkan tabel alasan penggunaan kurir daring di atas, kelompok responden terbesar menyebutkan layanan yang aman dan nyaman, yaitu sebesar 52% (47 orang). Mereka yang menyebutkan biaya perjalanan rendah mencapai 29% (26 orang), sementara kelompok terkecil menyebutkan transportasi darurat, yaitu sebesar 19% (17 orang). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mendasarkan alasan penggunaan kurir daring pada keamanan dan kenyamanan layanan yang ditawarkan.

[2] Biaya / Tarif

Tabel 7. Biaya Pemesanan Kurir Online

Biaya	Jumlah	Persentase
Rp. 10.000	23	26%
Rp. 10.000 – Rp. 15.000	42	47%
Rp. 15.000 – Rp. 20.000	20	22%
Lainnya	5	5%

Dari tabel biaya pemesanan kurir online menurut responden diatas, maka jumlah biaya atau tariff yang dikeluarkan dalam memesan jasa kurir online yang paling banyak dipilih oleh responden yaitu sebesar Rp. 10.000 – Rp. 15.000 yaitu 47% atau 42 orang, biaya Rp. 10.000 yaitu 26% atau 23 orang, biaya Rp.15.000 – Rp. 20.000 yaitu 22% atau 20 orang, dan biaya lainnya 5% atau 5 orang.

[3] Keunggulan Pengguna

Tabel 8. Keunggulan Pengguna Kurir Online

Keunggulan	Jumlah	Persentase
Biaya perjalanan murah	20	22%
Pelayanan yang diberikan aman dan nyaman	29	32%
Pemesanan yang mudah	41	46%

Berdasarkan tabel yang merinci keuntungan menggunakan kurir online berdasarkan umpan balik responden, mereka yang memprioritaskan kurir online karena kemudahan pemesanan merupakan segmen terbesar, yaitu 46% (41 orang). Selanjutnya, 32% (26 orang) memprioritaskan layanan yang aman dan nyaman. Kelompok terkecil terdiri dari mereka yang memprioritaskan kurir online karena biaya perjalanan yang rendah, yaitu sebesar 22% (20 orang). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memprioritaskan kurir online karena kemudahan pemesanan.

4. Kesimpulan

Karakteristik konsumen yang dianalisis mencakup 90 responden, sebagian besar perempuan (60%) sebagian besar pendidikan terakhir SMA atau sederajat (62%), bekerja sebagai pelajar/mahasiswa (37%), usia dominan adalah 21-30 tahun (54,4%)., dan Mayoritas memiliki sepeda motor pribadi (82%) dan penghasilan < Rp. 1.000.000 pilihan didominasi oleh kategori barang (54%). Dengan tingkat frekuensi pemesanan tertinggi (36%), dan waktu pemesanan yaitu pada siang hari jam (11.00-14.00 WITA) sebanyak 39% atau 35 orang. Perhitungan tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa keduabelas atribut pelayanan mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 87% sehingga menyisakan 13% dari total kualitas pelayanan.

Metode Analisis Kinerja Penting digunakan untuk menghitung dan menganalisis kualitas layanan. Salah satu atribut pernyataan Fitur-fitur yang dianggap penting oleh konsumen tercakup dalam kuadran 1, tetapi dalam praktiknya tidak memenuhi harapan mereka. Karakteristik/pernyataan dalam kuadran ini adalah Bagaimana kecepatan kurir online dalam mengantarkan orderan. Pertimbangan konsumen dalam pemilihan jasa kurir online berdasarkan alasan dimana mayoritas responden mengemukakan pelayanan yang aman dan nyaman sebanyak 52% dan keunggulan dari pengguna jasa kurir online karena pemesanan yang mudah sebesar 46%.

5. Saran

Untuk mencegah kesalahan dalam pemrosesan data, disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk menetapkan kerangka acuan terstruktur sebelum melakukan studi. Layanan kurir daring disarankan untuk meningkatkan penawaran mereka di kuadran 1, yang mencakup fitur-fitur yang dianggap signifikan oleh responden tetapi belum diterapkan dalam praktik.

6. Referensi

- [1] Lukman, M. H. (2019). Peran Transportasi Online di Kalangan Mahasiswa Universitas Indonesia Depok. Institut Repositori UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 1-3. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/49185>
- [2] Badan Pusat Statistik Kabupaten Pinrang. (2016-2021). Pinrang, Jln. Andi Isa No. 18. <https://pinrangkab.bps.go.id>
- [3] Ruangguruku. (2022). Pengertian Transportasi Onlien. Home Informasi. <https://ruangguruku.com/pengertian-transportasi-online/>
- [4] Arsusil. (2022). Model Karakteristik Penggunaan Moda Konvensional dan Trasportasi Online Saat Pandemi Covid 19 di Kota Parepare Jurnal Karajata Engineering, Vol. 2. No 1
- [5] Somasudaram, R., Balasubramani, R., & Krishnamoorthy, (2013) 108 V., "Customer behaviour of courier in erode district" Indian Journal of Research
- [6] Riani, D. (2020). Analisis Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online di Wilayah Layanan Kota Palangka Raya (*Studi Kasus : Taksi Online Grab-Car*). Jurnal Teknik. Vol 3. No 2. 116-126.
- [7] Arjianto (2018). Kajian Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanan Kota Samarinda. Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknik Sipil. Vol. 1. No. 1
- [8] Wardani, A.W, & Wicaksono,A. (2017). Kajian Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanan Surabaya-Sidoarjo. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/145321/>
- [9] Apriliani. A, Budhiluhoer. M, Jamaluddin. A, dan Prihandani. K, (2020). Sistematis Literature Review Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Transportasi Online.

- <https://journal.unsika.ac.id/index.php/systematics/article/view/3530>
- [10] Wahyono. S. A & Andriato. N, (2020). Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Akan Kualitas Pelayanan Armada Transportasi Offline dan Online di Kota Malang. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/jbmi/issue/download/864/2>
- [11] Buyung. A, (2022). Studi Keberadaan Ojek Online Terhadap Kesejahteraan Driver di Kabupaten Pinrang (*Studi Kasus Kecamatan Watang Sawitto*)
- [12] Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [13] Rafli. M, A, Sulfanita, Widarto. H, (2021). Karakteristik Konsumen Dan Driver Jasa Kurir (*Studi Kasus Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang*)
- [14] Dorothy, Priskila, Anisa, dan Ayu, (2019). Kajian Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Layanan Kota Malang. Universitas Brawijaya. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/170977>
- [15] Anggraini. D. L, Deoranto. P, Iksari. M. D, (2014). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan *Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*. Jurnal Industri Vol 4. No 2