

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE* [GRAB]

Riflah Nabilah, Naeli Dwi Arifatunisa,
Rayendra Raid Fakhri, Gea Novera Fitriana,
Dwi Atha Firjatulloh, Joko Tri Nugraha

^{1,2}Universitas Tidar; Jalan Kapten Suparman 39 Potrobangsari,
Magelang Utara, Jawa Tengah 56116, Telp: (0293)364113 Fax.
(0293)362438

³Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL UNTIDAR, Magelang
e-mail: riflah.nabilah@students.untidar.ac.id ,
naeli.dwi.arifatunisa@students.untidar.ac.id ,
rayendra.fakhri16@students.untidar.ac.id ,
gea.novera.fitriana@students.untidar.ac.id ,
dwi.atha.firjatulloh@students.untidar.ac.id ,
jokotrinugraha@untidar.ac.id

ABSTRACT

Grab adalah salah satu penyedia layanan terkemuka, transportasi online telah tumbuh dalam pentingnya dalam kehidupan orang Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meninjau seberapa puas pelanggan dengan layanan *Grab*. Mengingat pentingnya, kerumitan, prospek, kontribusi, dan minat, berfokus pada kepuasan pelanggan dalam transportasi internet adalah langkah yang bijaksana dan menguntungkan. Ada ruang untuk penelitian yang mendalam dan menarik tentang topik ini dari berbagai sudut. Tujuan dari studi ini adalah untuk menentukan bagaimana kepuasan pengguna layanan transportasi online pada pengguna *Grab* di mahasiswa Universitas Tidar prodi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2023. Dengan mengeluarkan kuesioner daring kepada mahasiswa universitas Tidar angkatan 2023, studi ini menggunakan metodologi kuantitatif deskriptif. Kedua analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data. Hasil tes data yang sah, dan temuan penelitian menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, pengguna *Grab* yang adalah mahasiswa Universitas Tidar prodi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2023 senang dengan layanan yang mereka terima. Hal-hal yang membuat pelanggan paling senang adalah jadwal yang fleksibel, harga diskon rendah, dan kesederhanaan pemesanan.

Kata kunci :kepuasan, layanan, transportasi

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri transportasi online telah mengalami perkembangan pesat, dan *Grab* sebagai salah satu pemimpin pasar terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin beragam. Di tengah persaingan yang ketat, analisis kepuasan pelanggan menjadi krusial untuk memahami sejauh mana layanan yang diberikan mampu

memenuhi harapan pengguna.

Tingkat kepuasan ini tidak hanya mempengaruhi loyalitas dan retensi pelanggan, tetapi juga berdampak langsung pada reputasi dan daya saing perusahaan. Dengan demikian, meneliti kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *Grab* memberikan wawasan penting yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas

layanan, mengidentifikasi area perbaikan, serta mengembangkan strategi yang efektif untuk mempertahankan dan menarik lebih banyak pengguna di masa depan.

1.2 Kajian Literatur

Kajian literatur mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi online, seperti Grab, merupakan bidang penelitian yang semakin relevan seiring dengan perkembangan teknologi dan peningkatan adopsi layanan ini. Beberapa aspek utama yang sering dianalisis meliputi kualitas layanan, harga, kenyamanan, keandalan, serta interaksi pelanggan dengan aplikasi.

Pertama, kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam menentukan kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa faktor seperti kesopanan dan profesionalisme pengemudi, kebersihan kendaraan, serta keamanan selama perjalanan memainkan peran penting. Studi oleh Oghazi et al. (2018) mengindikasikan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan mereka. Dalam konteks Grab, ulasan dan rating dari pelanggan dapat menjadi indikator utama kualitas layanan yang diberikan.

Kedua, harga layanan merupakan determinan penting lainnya. Harga yang kompetitif dibandingkan dengan moda transportasi lain serta program diskon dan promosi yang sering diadakan oleh Grab dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut

Chen et al. (2019), pelanggan cenderung lebih puas apabila mereka merasa mendapatkan nilai lebih dari uang yang mereka keluarkan. Ini mencakup evaluasi terhadap harga yang dibayar relatif terhadap layanan yang diterima.

Ketiga, kenyamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi Grab juga berkontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan. Aplikasi yang user-friendly, fitur yang mudah diakses, serta kemudahan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran adalah beberapa aspek yang dinilai penting. Penelitian oleh Lau et al. (2018) menyebutkan bahwa kenyamanan dalam menggunakan aplikasi dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, sehingga meningkatkan kepuasan.

Keempat, keandalan layanan, seperti ketepatan waktu pengemudi dan ketersediaan kendaraan, merupakan faktor kritis lainnya. Pelanggan mengharapkan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Sebuah studi oleh Zeng et al. (2020) menemukan bahwa ketepatan waktu dan ketersediaan kendaraan berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks Grab, fitur real-time tracking dan estimasi waktu kedatangan dapat membantu meningkatkan persepsi keandalan layanan.

Terakhir, interaksi pelanggan dengan layanan dukungan dan penanganan keluhan juga mempengaruhi kepuasan. Responsivitas dan efektivitas dalam menangani keluhan serta

memberikan solusi dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Penelitian oleh Kim et al. (2017) menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang baik dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

1.3 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini mengusulkan pendekatan baru dalam mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi online Grab. Pendekatan ini menggabungkan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang pengalaman pelanggan. Data kuantitatif dikumpulkan melalui survei online, sedangkan data kualitatif dikumpulkan melalui analisis media sosial. Pendekatan gabungan ini memungkinkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan secara lebih detail dan holistik.

Penelitian ini mengidentifikasi berbagai faktor yang mendorong dan menghambat kepuasan pelanggan terhadap layanan Grab. Faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan termasuk kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan dan ketepatan waktu layanan, keramahan dan profesionalisme pengemudi, serta harga yang kompetitif. Faktor-faktor penghambat kepuasan

pelanggan termasuk ketersediaan layanan, kondisi kendaraan, dan keamanan perjalanan.

Penelitian ini menganalisis kepuasan pelanggan terhadap layanan Grab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang tidak jauh beda dalam tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan beberapa karakteristik demografis. Pemahaman tentang perbedaan ini dapat membantu Grab dalam menargetkan layanannya dengan lebih baik kepada segmen pelanggan yang berbeda.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi upaya Grab dalam meningkatkan kualitas layanannya. Grab dapat menggunakan temuan ini untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, Grab dapat meningkatkan daya saingnya di pasar transportasi online yang semakin kompetitif. Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan pada literatur tentang kepuasan pelanggan dalam industri transportasi online. Dengan menggunakan pendekatan baru dan mengidentifikasi faktor-faktor yang penting bagi pelanggan, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi Grab dan penyedia layanan transportasi online lainnya dalam meningkatkan kualitas layanan mereka dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4 Hipotesis Penelitian

H1: Terdapat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan Grab.

H2: Terdapat hubungan antara harga dan kepuasan pelanggan terhadap layanan Grab.

1.5 Penelitian Terdahulu

Jenis penelitian yang digunakan adalah explanatory research. Menurut Sugiyono (2006) penelitian explanatory adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara lain, atau bagaimana kepuasan pelanggan mempengaruhi layanan. Strategi penelitian yang digunakan melibatkan beberapa langkah: pertama, pengumpulan data dilakukan melalui distribusi kuesioner ke sampel responden; selanjutnya, instrumen dan metodologi penelitian ditentukan; akhirnya, data yang dikumpulkan dianalisis dan disajikan dalam format jurnal.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif kuantitatif adalah jenis yang digunakan pada penelitian ini. Dengan karakteristik yang unik, yaitu

masyarakat yang menggunakan Grab untuk tujuan sehari-hari seperti membeli makanan, mengirim barang, dan pulang pergi dari kampus.

Dengan populasi yang terdiri dari 189 mahasiswa Universitas Tidar Magelang Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2023. Sampel yang diambil dalam penelitian menggunakan metode random sampling.

Populasi adalah jumlah total wilayah yang terdiri dari objek, subjek, atau karakteristik yang telah dipilih peneliti untuk diperiksa dan dianalisis untuk penelitian mereka. Populasi yang diambil adalah mahasiswa Universitas Tidar Kota Magelang Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2023 pengguna Grab.

Sampel adalah angka karakteristik dalam populasi. Pada penelitian ini, sampel diambil random oleh kelompok, tetapi tetap pada sasarannya yaitu mahasiswa Universitas Tidar Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2023.

Rumus yang digunakan menggunakan rumus Solvin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batasan Kesalahan (10%) = 0.1

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{189}{1 + 189(0,1)^2}$$

$$n = \frac{189}{1 + 189(0,01)}$$

$$n = \frac{189}{1 + 1,89}$$

$$n = \frac{189}{2,89}$$

$$n = 65,39$$

Jika di bulatkan 65,39 menjadi 66.

Jadi yang kita gunakan ialah 66 responden.

2.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Untuk siswa yang menjawab kuesioner ialah mahasiswa Universitas Tidar di Magelang. Survei ini digunakan untuk mengumpulkan data bulan Maret - April 2024.

2.4 Instrumen Pengumpulan Data

2.4.1 Data

Data yang digunakan adalah data primer. Data primer berasal langsung dari subjek penelitian. Dalam hal ini, ini didasarkan pada survei yang diterima oleh pengguna aplikasi Grab.

2.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian ini melibatkan mengirimkan pertanyaan melalui kuisiuner daring guna survei ke angkatan 2023 khususnya mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar Kota Magelang yang menggunakan layanan Grab. Dengan tujuan jurnal ialah deskriptif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik responden

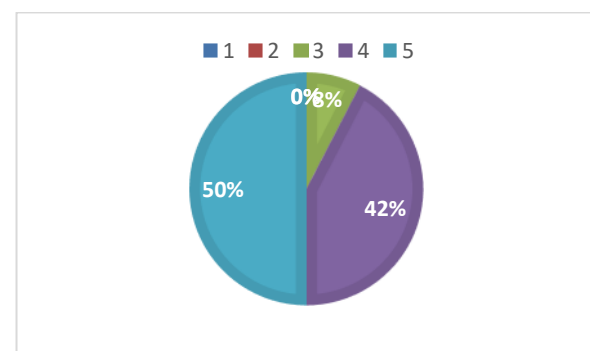
berdasarkan Seberapa mudahkah Anda memesan layanan transportasi online?

Karakteristik responden berdasarkan seberapa mudah menggunakan layanan transportasi online ini dibagi menjadi 5 karakteristik yaitu: sangat mudah, mudah, cukup mudah, sulit, sangat sulit. Hasil analisa terhadap karakteristik responden berdasarkan seberapa mudah menggunakan layanan transportasi online adalah sebagai berikut :

Skor	Jumlah	Persentase
5	33	50%
4	28	42%
3	5	8%
2	0	0
1	0	0
Total	66	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat terdapat 50% responden yang merasa sangat mudah, 42% responden merasa mudah, dan 8% responden merasa cukup mudah dalam memesan layanan transportasi online Grab.

Karakteristik Responden Berdasarkan seberapa mudah menggunakan layanan transportasi online adalah sebagai berikut jika dilihat melalui diagram lingkaran:



3.2 Karakteristik responden Seberapa ramah

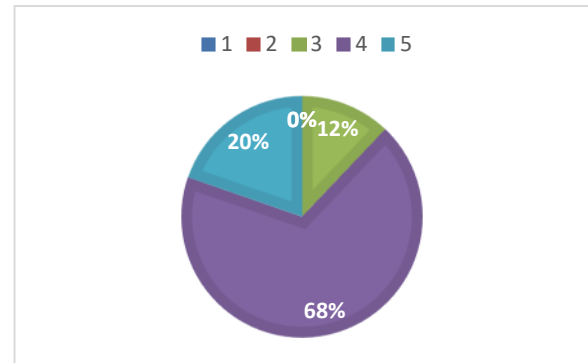
dan sopan pengemudi yang Anda temui

Karakteristik responden berdasarkan seberapa ramah dan sopan pengemudi ini dibagi menjadi 5 karakteristik yaitu: Sangat Ramah dan Sopan, Ramah dan Sopan, Cukup Ramah dan Sopan, Kurang Ramah dan Sopan, Tidak Ramah dan Sopan. Hasil analisa terhadap karakteristik responden berdasarkan seberapa mudah menggunakan layanan transportasi online adalah sebagai berikut :

Skor	Jumlah	Persentase
5	13	20%
4	45	68%
3	8	12%
2	0	0
1	0	0
Total	66	100%

Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat terdapat 20% responden yang menyatakan pernah bertemu dengan pengemudi Grab yang sangat ramah dan sopan, 68% responden bertemu dengan pengemudi yang ramah dan sopan, 12% responden menyatakan bertemu dengan pengemudi yang cukup ramah dan sopan.

Karakteristik Responden Berdasarkan seberapa mudah menggunakan layanan transportasi online adalah sebagai berikut jika dilihat melalui diagram lingkaran:



3.3 Karakteristik responden berdasarkan seberapa bersih dan nyaman kendaraan yang digunakan

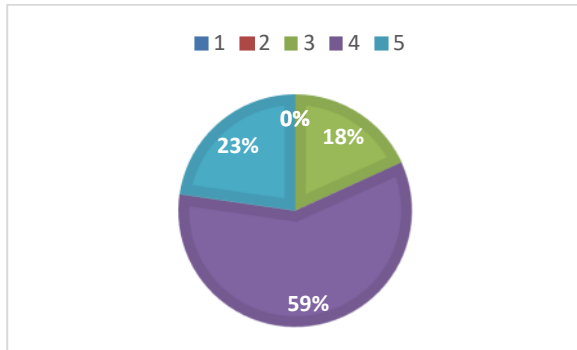
Karakteristik responden berdasarkan seberapa bersih dan nyaman kendaraan yang digunakan ini dibagi menjadi 5 karakteristik yaitu: Sangat Bersih dan Nyaman, Bersih dan Nyaman, Cukup Bersih dan Nyaman, Kurang Bersih dan Nyaman, Tidak Bersih dan Nyaman.. Hasil analisa terhadap karakteristik responden berdasarkan seberapa bersih dan nyaman kendaraan yang digunakan adalah sebagai berikut :

Skor	Jumlah	Persentase
5	15	23%
4	39	59%
3	12	18%
2	0	0
1	0	0
Total	66	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat terdapat 23% responden yang merasa kendaraan yang digunakan sangat bersih dan nyaman, 59% responden menyatakan kendaraan yang digunakan bersih dan nyaman, 18% responden menyatakan kendaraan yang di gunakan cukup bersih dan nyaman.

Karakteristik Responden Berdasarkan

seberapa bersih dan nyaman kendaraan yang digunakan adalah sebagai berikut jika dilihat melalui diagram lingkaran:



3.4 Karakteristik responden berdasarkan Seberapa akurat tarif yang Anda bayarkan sesuai dengan aplikasi

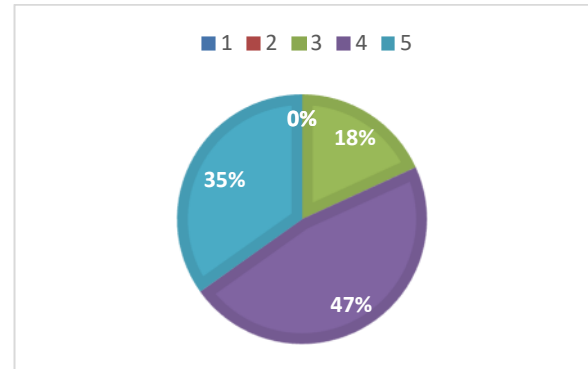
Karakteristik responden berdasarkan Seberapa akurat tarif yang Anda bayarkan sesuai dengan aplikasi ini dibagi menjadi 5 karakteristik yaitu: Sangat Akurat, Akurat, Cukup Akurat, Kurang Akurat, Tidak Akurat. Hasil analisa terhadap karakteristik responden berdasarkan Seberapa akurat tarif yang Anda bayarkan sesuai dengan aplikasi adalah sebagai berikut :

Skor	Jumlah	Persentase
5	23	35%
4	31	47%
3	12	18%
2	0	0
1	0	0
Total	66	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat terdapat 35% responden yang merasa sangat akurat, 47% responden menyatakan kendaraan yang digunakan akurat, 18% responden menyatakan kendaraan yang digunakan cukup akurat.

Karakteristik Responden Berdasarkan

Seberapa akurat tarif yang Anda bayarkan sesuai dengan aplikasi adalah sebagai berikut jika dilihat melalui diagram lingkaran:



3.5 Karakteristik responden berdasarkan Seberapa cepat pengemudi mengantarkan ke tujuan

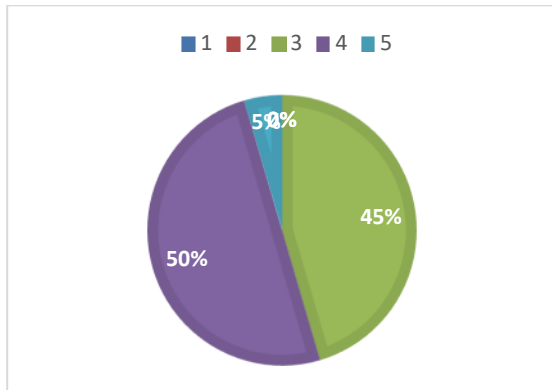
Karakteristik responden berdasarkan Seberapa cepat pengemudi mengantarkan ke tujuan ini dibagi menjadi 5 karakteristik yaitu: Sangat Cepat, Cepat, Cukup Cepat, Lambat, Sangat Lambat. Hasil analisa terhadap karakteristik responden berdasarkan Seberapa cepat pengemudi mengantarkan ke tujuan adalah sebagai berikut :

Skor	Jumlah	Persentase
5	3	5%
4	33	50%
3	30	45%
2	0	0
1	0	0
Total	66	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat terdapat 5% responden yang merasa sangat cepat, 50% responden menyatakan pengemudi cepat, 45% responden menyatakan pengemudi cukup cepat.

Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa cepat pengemudi mengantarkan ke tujuan adalah sebagai berikut jika dilihat

melalui diagram lingkaran:

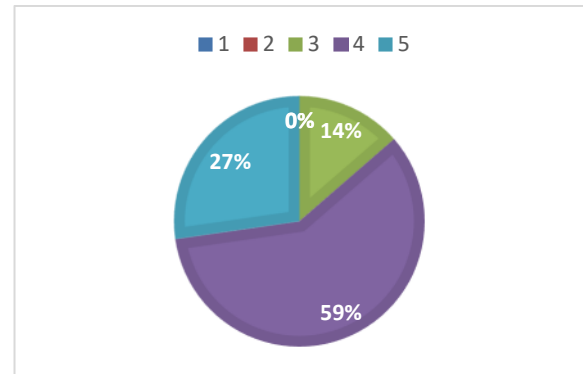


3.6 Karakteristik responden berdasarkan seberapa Kemudahan Penggunaan Aplikasi
Karakteristik responden berdasarkan seberapa Kemudahan Penggunaan Aplikasi ini dibagi menjadi 5 karakteristik yaitu: Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas, Sangat Lambat. Hasil analisa terhadap karakteristik responden berdasarkan seberapa Kemudahan Penggunaan Aplikasi adalah sebagai berikut :

Skor	Jumlah	Persentase
5	18	27%
4	39	59%
3	9	14%
2	0	0
1	0	0
Total	66	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat terdapat 27% responden yang merasa sangat puas, 59% responden menyatakan puas, 14% responden menyatakan cukup puas.

Karakteristik Responden Berdasarkan seberapa Kemudahan Penggunaan Aplikasi adalah sebagai berikut jika dilihat melalui diagram lingkaran:



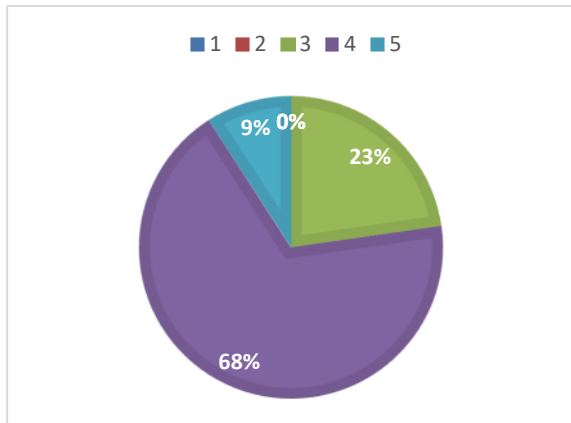
3.7 Karakteristik responden berdasarkan seberapa Keramahan dan Sopan Santun Pengemudi

Karakteristik responden berdasarkan seberapa Keramahan dan Sopan Santun Pengemudi ini dibagi menjadi 5 karakteristik yaitu: Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas, Tidak puas. Hasil analisa terhadap karakteristik responden berdasarkan seberapa Keramahan dan Sopan Santun Pengemudi adalah sebagai berikut :

Skor	Jumlah	Persentase
5	15	23%
4	45	68%
3	6	9%
2	0	0
1	0	0
Total	66	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat terdapat 23% responden yang merasa sangat puas, 68% responden menyatakan puas, 9% responden menyatakan cukup puas.

Karakteristik Responden Berdasarkan seberapa Keramahan dan Sopan Santun Pengemudi adalah sebagai berikut jika dilihat melalui diagram lingkaran:



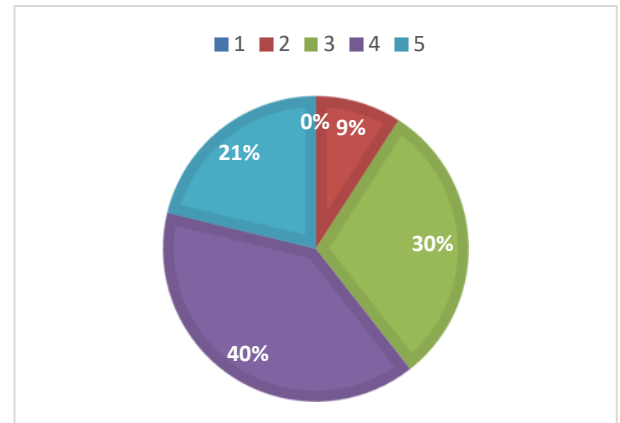
3.8 Karakteristik responden berdasarkan seberapa puas dengan adanya Tarif & Promo

Karakteristik responden berdasarkan seberapa seberapa puas dengan adanya Tarif & Promo ini dibagi menjadi 5 karakteristik yaitu: Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas, Tidak puas. Hasil analisa terhadap karakteristik responden berdasarkan seberapa puas dengan adanya Tarif & Promo adalah sebagai berikut :

Skor	Jumlah	Persentase
5	14	21%
4	26	40%
3	20	30%
2	6	9%
1	0	0
Total	66	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat terdapat 21% responden yang merasa sangat puas, 40% responden menyatakan puas, 30% responden menyatakan cukup puas, dan 9 % menyatakan kurang puas.

Karakteristik Responden Berdasarkan seberapa puas dengan adanya Tarif & Promo adalah sebagai berikut jika dilihat melalui diagram lingkaran:



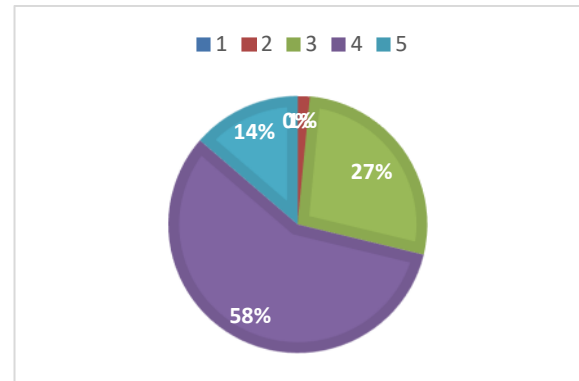
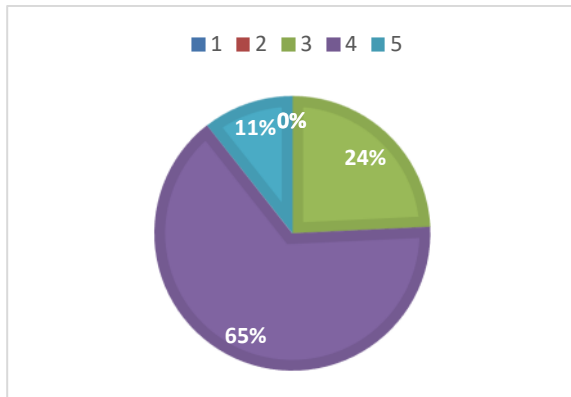
3.9 Karakteristik responden berdasarkan seberapa puas Kemudahan Melakukan Pembayaran

Karakteristik responden berdasarkan seberapa puas Kemudahan Melakukan Pembayaran ini dibagi menjadi 5 karakteristik yaitu: Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas, Tidak puas. Hasil analisa terhadap karakteristik responden berdasarkan seberapa puas Kemudahan Melakukan Pembayaran adalah sebagai berikut :

Skor	Jumlah	Persentase
5	16	24%
4	43	65%
3	7	11%
2	0	0
1	0	0
Total	66	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat terdapat 24% responden yang merasa sangat puas, 65% responden menyatakan puas, 11% responden menyatakan cukup puas.

Karakteristik Responden Berdasarkan seberapa puas Kemudahan Melakukan Pembayaran adalah sebagai berikut jika dilihat melalui diagram lingkaran:



3.10 Karakteristik responden berdasarkan seberapa puas Ketepatan Waktu

Karakteristik responden berdasarkan seberapa puas Ketepatan Waktu ini dibagi menjadi 5 karakteristik yaitu: Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas, Tidak puas. Hasil analisa terhadap karakteristik responden berdasarkan seberapa puas Ketepatan Waktu adalah sebagai berikut :

Skor	Jumlah	Persentase
5	9	14%
4	38	58%
3	18	27%
2	1	1%
1	0	0
Total	66	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat terdapat 14% responden yang merasa sangat puas, 58% responden menyatakan puas, 27% responden menyatakan cukup puas, dan 1% menyatakan kurang puas.

Karakteristik Responden Berdasarkan seberapa puas Ketepatan Waktu adalah sebagai berikut jika dilihat melalui diagram lingkaran:

4. SIMPULAN

Penelitian ini membahas kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi online Grab, khususnya dari pengguna mahasiswa Universitas Tidar prodi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan layanan Grab, terutama karena jadwal yang fleksibel, harga diskon rendah, dan kesederhanaan pemesanan. Namun, terdapat sebagian responden yang kurang puas dengan ketepatan waktu pengemudi. Diagram lingkaran menunjukkan bahwa 40% responden memberikan rating 4 (kurang puas) dan 21% memberikan rating 5 (sangat kurang puas) terhadap ketepatan waktu.

Analisis karakteristik responden terhadap penggunaan layanan Grab menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat mudah dalam memesan layanan, pengemudi yang mereka temui ramah dan sopan

kendaraan yang mereka gunakan bersih dan nyaman, tarif yang mereka bayarkan akurat sesuai dengan aplikasi, pengemudi mengantarkan ke tujuan dengan cepat, aplikasi mudah digunakan, dan mereka puas dengan adanya tarif & promo serta kemudahan pembayaran. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi Grab dalam meningkatkan kualitas layanannya, terutama dalam hal ketepatan waktu pengemudi, guna menarik lebih banyak pengguna di masa depan.

Daftar pustaka mencakup beberapa penelitian terkait kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi online Grab, yang memberikan landasan yang kuat bagi penelitian ini. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi yang berharga dalam pemahaman tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan Grab dan memberikan rekomendasi untuk perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanannya agar dapat mempertahankan dan menarik lebih banyak pengguna di pasar yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sari, N. A.: *Analisis Sentimen Tweet Pengguna GrabBike di Yogyakarta untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jurnal Administrasi Bisnis*, 22(2), 181-190. (2018)
- [2] Anisa Widyastuti, I. E.: *MODEL KEPUASAN KONSUMEN ANGKUTAN ONLINE GRAB DI KOTA PALANGKA RAYA. Jurnal TEKNIKA*, 37-38. (2022)
- [3] Dita Wandini, T. N.: *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Dimasa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Potensi Utama). Jurnal Visi Manajemen*, 52-53. (2023)
- [4] Jacqueline Waworundeng, d.: *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Grab dan Gojek di Masa Pandemi Covid-19. Cogito Smart Journal VOL 8*, 113-115. (2022)
- [5] Soromi, R. K., Pelleng, F. A., & Kalangi, J. A.: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(1), 19-27. (2019)
- [6] Reinhard K. Soromi F. A. O. Pelleng J. A. F. Kalangi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi*. (2019).
- [7] Pradnyana, Ida Bagus Putra, and I. Gusti Ngurah Putra Suryanata: *Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Grab Dengan Kepuasan Konsumen*. Diss. Udayana University, 2021.
- [8] Nurmala, Lala, Abu Sayid Yusuf, and

Eman Sulaeman: *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab."* *Journal on Education* 5.2 (2023): 1950-1957.

[9] Putri, H. S., & Diamantina, A.: *Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pengemudi*

Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1(3), 392-403. (2019).

[10] Alfonsius, A.: *Pelayanan transportasi online di era new normal.* *Journal of Accounting and Management Innovation*, 4(2), 101-110. (2020)

