E-ISSN: 3030-9905
DOI: doi-No.
Received: 27/01/2024, Revised: 03/06/2024, Published: 12/07/2024

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN RIDE-HAILING DI INDONESIA

M. Sa'aduddin Abdillah Yusuf[1], Fadhil Puja Winata[2], Khrisna Aryaduta W.P[3], Anita Wulansari[4]
[1]Sistem Informasi / Fakultas Ilmu Komputer, UPN "Veteran" Jawa Timur, Indonesia, **22082010131@student.upnjatim.ac.id**.
[2]Sistem Informasi / Fakultas Ilmu Komputer, UPN "Veteran" Jawa Timur, Indonesia, **22082010151@student.upnjatim.ac.id**
[3]Sistem Informasi / Fakultas Ilmu Komputer, UPN "Veteran" Jawa Timur, Indonesia, **22082010@student.upnjatim.ac.id**
[4]Sistem Informasi / Fakultas Ilmu Komputer, UPN "Veteran" Jawa Timur, Indonesia, **anita.wulansari.sisfo@upnjatim.ac.id**

Korespondensi: M. Sa'aduddin Abdillah Yusuf[1]

Abstract: This Systematic Literature Review aims to analyze the impact of user satisfaction on the performance of ride-hailing companies in Indonesia. The study involves researchers from the Information Systems Study Program, Faculty of Computer Science, UPN "Veteran" East Java. The Systematic Literature Review method is employed to investigate user satisfaction levels, data collection methods, and case studies of selected companies in the literature. Key findings encompass articles related to usability, brand awareness, and systematic literature reviews. Performance measurement methods include user-friendliness, service quality, perceived benefits, perceived usefulness, and electronic service quality. Several articles utilize companies as case studies. The research results provide a foundation for a comprehensive understanding of the relationship between user satisfaction and the performance of ride-hailing companies in Indonesia, supporting positive and sustainable development in this industry. The implications of the findings have the potential to assist researchers, practitioners, and policymakers in the Indonesian ride-hailing industry.

Keywords: user satisfaction, company performance, ride-hailing, usability, brand awareness.

Abstrak: Kajian literatur ini (Systematic Literature Review) bertujuan menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja perusahaan ride-hailing di Indonesia. Penelitian melibatkan peneliti dari Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN "Veteran" Jawa Timur. Metode Systematic Literature Review digunakan untuk menyelidiki tingkat kepuasan pengguna, metode pengambilan data, dan studi kasus perusahaan dalam literatur terpilih. Temuan utama mencakup artikel-artikel terkait usability, brand awareness, dan tinjauan literatur sistematis. Metode pengukuran kinerja mencakup kemudahan penggunaan, kualitas layanan, persepsi manfaat, perceived usefulness, dan kualitas layanan elektronik. Beberapa artikel menggunakan perusahaan sebagai studi kasus. Hasil penelitian memberikan landasan untuk pemahaman mendalam tentang hubungan kepuasan pengguna dan kinerja perusahaan ride-hailing di Indonesia, mendukung

perkembangan positif dan berkelanjutan di industri ini. Implikasi temuan berpotensi membantu peneliti, praktisi, dan pengambil kebijakan di industri ride-hailing Indonesia.

Kata Kunci: kepuasan pengguna, kinerja perusahaan, ride-hailing, kegunaan, kesadaraan merek.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini, telah terjadi banyak perubahan dari berbagai bidang, terutama perubahan dalam bidang teknologi informasi yang terus berkembang semakin maju. Perubahan tersebut tentunya memberikan efek yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari di berbagai sektor kehidupan, salah satu sektor yang tidak tertinggal dalam perubahan tersebut adalah transportasi. Selaras dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, industri jasa transportasi *online* di Indonesia berkembang dengan sangat pesat beberapa tahun terakhir.

Perusahaan *ride-hailing* telah menjadi kekuatan besar dalam mengubah dinamika transportasi di Indonesia. Berbagai perusahaan *ride-hailing* di Indonesia bersaing untuk mendapatkan perhatian dan preferensi pengguna di tengah kompleksitas kebutuhan mobilitas perkotaan yang terus berkembang. Pesatnya perkembangan industri ini telah memberikan masyarakat lokal moda transportasi alternatif yang lebih efisien dan mudah diakses, utamanya di perkotaan. Perusahaan *ride-hailing* telah berkembang pesat di Indonesia sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan solusi transportasi yang efisien dan terjangkau. Perubahan besar ini memerlukan evaluasi kinerja yang komprehensif terhadap perusahaan *ride-hailing*.

Dalam konteks ini, kajian literatur (*Systematic Literature Review*) menjadi pendekatan yang tepat dalam melihat bagaimana tingkat kepuasan pengguna dapat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan *ride-hailing* di Indonesia. Tingkat kepuasan pengguna merupakan indikator kritis yang dapat memengaruhi penerimaan layanan, membangun loyalitas konsumen, dan pada akhirnya, membentuk kinerja keseluruhan perusahaan di dalam pasar yang penuh persaingan. Oleh karena itu, tinjauan literatur ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif dan mendalam kepada para peneliti, praktisi, dan pengambil kebijakan yang terlibat dalam pengembangan dan pengelolaan industri ride-hailing.

TINJAUAN LITERATUR

Systematic Literature Review

Systematic Literature Review (SLR) adalah metode penelitian yang melakukan prosedur sistematis untuk meninjau dan membandingkan literatur yang berbeda. SLR melibatkan proses mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menafsirkan seluruh sumber penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian tertentu. Studi utama yang mempengaruhi pengembangan kamera refleks lensa tunggal dan studi yang mendukungnya disebut tinjauan literatur. Penelitian ini menggunakan sistematik literature review (SLR). Tujuan dari tinjauan literatur sistematis adalah untuk mengidentifikasi, mensintesis, dan mengatur secara sistematis penelitian sebelumnya yang dilakukan pada bidang atau topik tertentu untuk menyajikan pemahaman yang komprehensif.

SLR terdiri dari beberapa tahapan : perencanaan, implementasi, dan pelaporan. Tahap desain terdiri dari dua tahap. Langkah pertama adalah mengidentifikasi kebutuhan akan tinjauan pustaka/SLR, termasuk menetapkan tujuan dan pertanyaan penelitian yang spesifik. Pada langkah kedua, protokol tinjauan dikembangkan, termasuk kriteria inklusi dan eksklusi, strategi pencarian literatur, dan prosedur pencarian literatur. Tahap implementasi diawali dengan mencari hasil penelitian terdahulu di berbagai database online mengenai topik penelitian kemudian hasil

pencarian dikumpulkan menjadi laporan penelitian, dan diintegrasikan secara sistematis dan komprehensif. Proses pengumpulan data melibatkan pengumpulan informasi penting dari setiap literatur yang dipilih, seperti penulis, tahun publikasi, metode penelitian, serta temuan dan kesimpulan utama. Fase pelaporan merupakan fase akhir dari SLR dan dirinci dalam laporan penelitian.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR). Dengan mengikuti metode SLR, kami ingin melakukan tinjauan literatur mengenai topik yang kami teliti dengan memahami secara mendalam penelitian sebelumnya, mengidentifikasi kesenjangan penelitian, dan memberikan arahan untuk penelitian selanjutnya mengenai topik penelitian tersebut sehingga dapat meningkatkan pengambilan keputusan bagi industri terkait. Metode ini memungkinkan peneliti untuk.

Sumber Data

Data penelitian ini diperoleh melalui telaah literatur dari beberapa sumber jurnal terkemuka, termasuk Google Scholar dan Scopus. Google Scholar memberikan akses ke beragam artikel ilmiah, sementara Scopus menyediakan literatur multidisiplin terbaru. Integrasi kedua sumber ini memberikan dasar teoretis dan metodologis yang kokoh untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja perusahaan ride-hailing di Indonesia.

Strategi Pencarian

Proses pencarian dimulai dengan menggunakan pencarian daftar pustaka digital untuk menemukan penelitian terdahulu. Beberapa data yang dipilih untuk pencarian meliputi Google Scholar dan Science Direct. Pencarian artikel dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah mencari artikel ilmiah yang terkait dengan kata kunci "BUMDes" dan "Pemberdayaan Ekonomi Desa" yang diterbitkan antara tahun 2018 hingga 2022, dan tersedia dalam bentuk artikel lengkap. Pada tahap ini, pencarian juga dilakukan untuk mencari studi utama yang relevan. Dari tahap pertama ini, sebanyak 17.600 artikel berhasil ditemukan.

Selanjutnya, proses pengumpulan artikel memasuki tahap kedua yang melibatkan penyempitan hasil pencarian dari tahap pertama dengan kriteria tambahan bahwa artikel harus mampu menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Pencarian pada tahap kedua dilakukan melalui penyaringan judul dan abstrak artikel, serta pemeriksaan isi artikel secara lebih mendalam. Setelah proses pengumpulan pada tahap kedua selesai, ditemukan 15 artikel. Proses pemilihan artikel menggunakan dua kriteria, inklusi dan eksklusi.

Pertanyaan Penelitian

SLR digunakan sebagai metode untuk menjawab pertanyaan penelitian yang akan dikembangkan. Pertanyaan penelitian tersebut dapat diidentifikasi melalui kajian literatur sebelumnya, sebagaimana dijelaskan pada poin pertama dalam pendahuluan. Melalui SLR, peneliti dapat mengumpulkan dan mengevaluasi sumber-sumber penelitian yang relevan dengan topik yang akan diteliti. Dari kajian literatur tersebut, pertanyaan penelitian yang spesifik dapat muncul berdasarkan kesenjangan-kesenjangan yang ditemukan dalam penelitian sebelumnya. Berikut pertanyaan penelitiannya :

- **RQ1**: Bagaimana tingkat kepuasan pengguna ride-hailing di indonesia dapat mempengaruhi kinerja perusahaan-perusahaan dalam industri tersebut?

- **RQ2**: Apa metode yang digunakan dalam pengambilan data terkait dengan pengukuran kinerja perusahaan ride-hailing di indonesia?
- **RQ3**: Apa permasalahan yang diidentifikasikan dalam kajian (SLR) mengenai pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja perusahaan ride-hailing di indonesia?

Quality Assessment

Dalam penelitian menggunakan SLR ini, dalam memberikan nilai kepada jurnal yang akan diseleksi, terdapat 6 poin Quality Assessment yang akan dijadikan dasar dalam menentukan jurnal yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi diatas dan akan dievaluasi berdasarkan pertanyaan kriteria penilaian kualitas sebagai berikut:

- QA1. Apakah paper atau jurnal diterbitkan dalam rentang tahun 2019–2023?
- QA2. Apakah pada paper atau jurnal terdapat informasi serta membahas terkait dengan Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Perusahaan RIDE-HAILING Di Indonesia?
- QA3. Apakah paper atau jurnal yang diterbitkan menggunakan suatu perusahaan sebagai studi kasus?

Tabel 1. Kriteria Pemilihan Artikel

Kriteria	Tipe
Tahun Terbit 2019-2023 dan Berbahasa Indonesia/Inggris	Inklusi
Bahasan spesifik tentang Analisis Keberhasilan dan Kegagalan (*Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Perusahaan RIDE-HAILING Di Indonesia)*	Inklusi
Menggunakan Perusahaan sebagai studi kasus	Inklusi
Tidak termasuk ke dalam topik Peningkatan Pengambilan Keputusan (*Manajemen Resiko IT*)	Eksklusi

Bahasan diluar lingkup *Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Perusahaan RIDE-HAILING Di Indonesia*	Eksklusi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Quality Assessment

Tabel 2. Hasil Quality Assessment

No.	Judul	Tahun	QA1	QA2	QA3	Hasil
1	Analisis Tingkat Penggunaan (USABILITY) Dan Kesadaran Merek (Brand Awareness) Aplikasi Transportasi Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Generasi Z Di Yogyakarta	2023	Y	Y	T	✓
2	Analisis Pengaruh Perbedaan Tingkat Penggunaan Dan Kesadaran Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Grab Dan Gojek Di Yogyakarta)	2023	Y	Y	Y	✓
3	Systematic Literature Review Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Transportasi Online	2020	Y	Y	T	✓
4	Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Inverting (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang)	2022	Y	Y	Y	✓
5	Pengaruh Experiential Marketing Dan Sales Promotion Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Go-Ride Semarang	2020	Y	Y	Y	✕

6	Pengaruh Experiential Marketing dan Sales Promotion Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Go-Ride di Semarang)	2020	Y	T	Y	✕
7	Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Mobile Users' Satisfaction dan Loyalty pada Aplikasi GoJek	2021	Y	Y	Y	✓
8	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Bandung)	2023	Y	Y	Y	✓
9	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online	2019	Y	Y	T	✕
10	Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek di Yogyakarta)	2020	Y	Y	Y	✓
11	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab Bike	2020	Y	Y	Y	✕
12	Strategi Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Reputasi Perusahaan (Studi Empiris Pelanggan Go-Jek di Jakarta, Depok, Bogor dan Bekasi)	2021	Y	T	Y	✓
13	Persepsi Nilai Dan Kualitas	2019	Y	Y	Y	✓

	Hubungan Terhadap CCB Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Grab Di Surabaya					
14	Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Online Go-Ride Pada Produk Gojek (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia)	2023	Y	Y	Y	✓
15	Perilaku Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Ojek Online Di Indonesia	2021	Y	T	T	✕

Analisis Data

Pada tahapan ini yaitu melakukan analisis penelitian terdahulu yang sudah disaring melalui tahap Quality Assessment untuk menjawab Research Question yang sudah ditentukan sebelumnya.

RQ1: Bagaimana tingkat kepuasan pengguna ride-hailing di Indonesia dapat mempengaruhi kinerja perusahaan-perusahaan dalam industri tersebut?

Dari hasil Quality Assessment, beberapa artikel yang relevan dengan RQ1 antara lain:

- "Analisis Tingkat Penggunaan (USABILITY) Dan Kesadaran Merek (Brand Awareness) Aplikasi Transportasi Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Generasi Z Di Yogyakarta" (2023).
- "Analisis Pengaruh Perbedaan Tingkat Penggunaan Dan Kesadaran Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Grab Dan Gojek Di Yogyakarta)" (2023).
- "Systematic Literature Review Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Transportasi Online" (2020).

Analisis lebih lanjut terhadap artikel-artikel tersebut dapat memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana kepuasan pengguna ride-hailing dapat mempengaruhi kinerja perusahaan-perusahaan di Indonesia. Aspek-aspek seperti usability, brand awareness, dan temuan literatur dapat memberikan wawasan yang komprehensif terkait RQ1.

RQ2: Apa metode yang digunakan dalam pengambilan data terkait dengan pengukuran kinerja perusahaan ride-hailing di Indonesia?

Artikel yang dapat memberikan informasi terkait RQ2 antara lain:

- "Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Inverting (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang)" (2022).
- "Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Mobile Users' Satisfaction dan Loyalty pada Aplikasi GoJek" (2021).

- "Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek di Yogyakarta)" (2020).

Analisis artikel-artikel tersebut dapat memberikan gambaran mengenai metode-metode yang digunakan dalam pengambilan data terkait dengan pengukuran kinerja perusahaan ride-hailing di Indonesia. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, kualitas layanan, persepsi manfaat, perceived usefulness, dan kualitas layanan elektronik (E-Service Quality).

RQ3: Apakah paper atau jurnal yang diterbitkan menggunakan suatu perusahaan sebagai studi kasus?

Dari hasil Quality Assessment, beberapa artikel yang dapat memberikan informasi terkait RQ3 antara lain:

- "Analisis Persepsi Nilai Dan Kualitas Hubungan Terhadap CCB Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Grab Di Surabaya" (2019).
- "Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Online Go-Ride Pada Produk Gojek (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia)" (2023).
- "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Bandung)" (2023).

Dalam analisis lebih lanjut, artikel-artikel ini dapat memberikan wawasan tentang studi kasus menggunakan suatu perusahaan sebagai fokus penelitian. Penggunaan perusahaan sebagai studi kasus dapat memberikan gambaran langsung tentang pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja perusahaan ride-hailing di Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tinjauan literatur sistematis mengenai pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja perusahaan ride-hailing di Indonesia, temuan utama melibatkan faktor-faktor pengukuran kinerja, peran usability, brand awareness, dan studi kasus perusahaan. Tinjauan ini menunjukkan bahwa evaluasi kinerja tidak hanya terpaku pada kepuasan pengguna, tetapi juga memperhitungkan aspek-aspek kunci lainnya yang dapat memengaruhi kesuksesan perusahaan.

Beberapa artikel menyoroti usability dan brand awareness sebagai elemen krusial dalam memahami kepuasan pengguna di industri ride-hailing. Keterkaitan erat antara kepuasan pengguna, usability, dan brand awareness memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika kompleks dalam industri ini. Studi kasus perusahaan juga memberikan wawasan konkret tentang hubungan tersebut, memperkaya pemahaman tentang perbedaan antar perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Aisy, A. R. (2019). PERSEPSI NILAI DAN KUALITAS HUBUNGAN TERHADAP CCB DENGAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI ONLINE GRAB DI SURABAYA. *JURNAL NUSANTARA APLIKASI MANAJEMEN BISNIS, 4*(2), 94-106. doi:https://doi.org/10.29407/nusamba.v4i2.13161

Andhika, A. S. (2023, April 6). *ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRANSPORTASI ONLINE GO-RIDE PADA PRODUK GOJEK (STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA).* Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Retrieved from http://dspace.uii.ac.id/123456789/44846

Apriliani, A., Budhiluhoer, M., Jamaludin, A., & Prihandani, K. (2020, 12). Systematic Literature Review Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Transportasi Online. *SYSTEMATICS, 2*(1). doi:https://doi.org/10.35706/sys.v2i1.3530

Dewanti, V. A. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB BIKE.* Thesis (Skripsi), Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Retrieved from http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/10995

Hakim, S. H. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (STUDI PADA PELANGGAN GOJEK DI BANDUNG).* Skripsi Thesis, Universitas Sangga Buana YPKP, Teknik Industri. Retrieved from http://repository.usbypkp.ac.id/id/eprint/2994

Hutabarat, W. M., & Prabawani, B. (2020). Pengaruh Experiential Marketing Dan Sales Promotion Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Go-Ride Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 9*(2), 12-22. doi:https://doi.org/10.14710/jiab.2020.27155

Kusumawati, H., & Tukan, M. J. (2023, 12 29). ANALISIS TINGKAT PENGGUNAAN (USABILITY) DAN KESADARAN MEREK (BRAND AWARENESS) APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN GENERASI Z DI YOGYAKARTA. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen, 34*, 222-233. doi:https://doi.org/10.53916/jam.v34i3.122

Lumantoruan, R., & Malau, M. (2019, Februari 14). The RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY WITH GOJEK CUSTOMER SATISFACTION IN THE ENVIRONMENT OF INDONESIAN CHRISTIAN UNIVERSITY OF CAWANG. *Fundamental Management Journal, 3*(2), 1-16. doi:https://doi.org/10.33541/fjm.v3i2.919

Lusiah, Novianto, D., & Akbar, A. (2019, July). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi, 24*(2). doi:https://doi.org/10.24912/je.v24i2.574

Permana, A. E. (2023). *Analisis Pengaruh Service Quality dan Health Protocol pada Layanan Ride Hailing untuk Memberikan Rekomendasi Customer Satisfaction dengan Metode Structural Equation Modeling.* undergraduate Thesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Information Technology, Surabaya. Retrieved from http://repository.its.ac.id/id/eprint/96143

Tukan, M. J. (2023). *Analisi Pengaruh Perbedaan Tingkat Penggunaan dan kesadaran Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Grab Dan Go-Jek Di Yogyakarta).* Skripsi Thesis, STIE YKPN.

Wahyono, A., & Ardiansyah, A. (2021, 08 01). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL, PROMOSI, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEFOOD. *Jurnal Manajemen UNSI, 6*(1). doi:https://doi.org/10.54964/manajemen.v6i1.159