

# KINERJA PELAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GO-JEK DI KOTA PALANGKA RAYA

Mayang Sari<sup>1)</sup>, Desi Riani<sup>2)</sup>, Desriantomy<sup>3)</sup>

Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya  
[mayang09sari9999@gmail.com](mailto:mayang09sari9999@gmail.com), [desiriani@jts.upr.ac.id](mailto:desiriani@jts.upr.ac.id), [desriantomy@eng.upr.ac.id](mailto:desriantomy@eng.upr.ac.id)

## ABSTRAK

Go-Jek merupakan salah satu jasa transportasi yang memberikan layanan secara online. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan dari moda transportasi online Go-Jek di Kota Palangka Raya berdasarkan penilaian masyarakat yang pernah menggunakan moda transportasi online Go-Jek dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisis data dari 302, diperoleh Hasil uji analisis deskriptif dari variabel kinerja pelayanan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan dapat dilihat dari hasil hubungan korelasi antar variabel pelayanan dan hasilnya berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

**Kata kunci:** kinerja pelayanan Go-Jek.

## ***GO-JEK ONLINE TRANSPORTATION SERVICE PERFORMANCE IN THE CITY OF PALANGKA RAYA***

### ***ABSTRACT***

*Go-Jek is a transportation service that provides online services. This research was conducted to find out the public's assessment of the performance of Go-Jek's online mode of transportation services in Palangka Raya City based on the assessment of people who have used Go-Jek's online mode of transportation and to find out whether service quality has a positive effect on customer satisfaction. Based on the results of data analysis of 302, the results of the descriptive analysis of service performance variables in public assessment of service performance can be seen from the results of the correlation between service variables and the results have a positive effect on consumers.*

**Keywords:** Service Performance Go-Jek

### **1. PENDAHULUAN**

Angkutan adalah perpindahan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018, pasal 1 ayat 1).

Seiring dengan berjalannya waktu dan semakin canggihnya jaman diketahui di Kota Palangka Raya telah ada penyedia jasa transportasi online Go-Jek yang telah diluncurkan 17 Desember 2018 di Kota Palangka Raya. Transportasi online ini merupakan transportasi yang menggunakan aplikasi, sebagai

penghubung antara pengguna dan pengemudi, transportasi online ini memberi kemudahan kepada pelanggan karena cukup dengan menggunakan aplikasi dari smartphone kita dapat memesan kendaraan dari tempat kita berada, bahkan supir akan bersedia menjemput di tempat sesuai dengan pemesanan.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Transportasi Angkutan Umum**

Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas kendaraan bermotor dan tidak bermotor. Kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan orang atau barang dengan di pungut bayaran (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus, Pasal 1 ayat 3).

### **2.2 Kinerja Angkutan Umum**

Tujuan dasar dari penyediaan angkutan umum adalah menyediakan pelayanan angkutan yang baik andal, nyaman, aman, cepat dan murah, untuk umum Wells (1975). Secara umum dapat dikatakan angkutan umum selalu kalah bersaing dengan kendaraan pribadi. Dari beberapa studi mengenai angkutan umum pelayanan angkutan umum dapat diusahakan mendekati angkutan pribadi untuk membuat menjadi lebih menarik dan pemakai angkutan pribadi tertarik berpindah ke angkutan umum Harries (1976).

### **2.3 Transportasi Online**

Transportasi online memberikan pilihan baru dalam bertransportasi dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Kehadiran transportasi online bagi masyarakat adalah masyarakat mempunyai akses mudah dalam bertransportasi, yaitu

masyarakat dapat mengatur tempat dan waktu sehingga masyarakat tidak perlu menunggu atau mencari taksi, Prihatin, R.B. (2016).

## **2.4 Variabel Penelitian**

### **2.4.1 Identifikasi Variabel**

#### **a. Variabel Independen (bebas)**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2011:61). Dalam penelitian ini variabel bebas adalah variabel tingkat pelayanan (X).

#### **b. Variabel Dependen (terikat)**

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas Sugiyono, (2011:61). Dalam penelitian ini variabel terikat adalah variabel tingkat kepuasan konsumen (Y).

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian dilaksanakan di Universitas Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Penelitian dimulai pada bulan Juli dalam waktu 2 minggu. Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui google form dengan cara melakukan pembagian atau share link kuesioner di media sosial kepada mahasiswa Universitas Palangka Raya.

### **3.1 Jenis Data**

#### **3.1.1 Pengumpulan Data Primer**

a. Wawancara ke responden yang pernah menggunakan transportasi online di Kota Palangka Raya dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk google form, untuk mendapatkan data yang terkait langsung dengan karakteristik yang pernah menggunakan jasa ojek online (Go-Jek).

b. Kuesioner ini berupa pertanyaan yang akan diberikan kepada masyarakat Kota Palangka Raya yang pernah menggunakan ojek online Go-Jek untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan dari ojek online Go-Jek saat ini di Kota Palangka Raya.

### 3.1.2 Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder ini didapatkan dengan cara pengumpulan data dari instansi-instansi yang terkait dari penelitian ini, data ini berupa data jumlah penduduk dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palangka Raya untuk mengetahui tingkat kepadatan Kota.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Analisis Uji Validitas Dan Reliabilitas

#### 4.1.1 Uji Validitas

Contoh perhitungan rhitung untuk soal variabel keamanan X1 pernyataan X1.1

Diketahui :

$$\begin{aligned} n &= \text{Jumlah sampel} = 302 \\ \sum X &= \text{Jumlah skor item dari (X1.1)} = 1360 \\ \sum Y &= \text{Jumlah skor total (X1)} = 5251 \\ \sum X^2 &= \text{Jumlah dari skor item yang dikuadratkan} \\ (X1.1)^2 &= 6282 \\ \sum Y^2 &= \text{Jumlah dari skor total yang dikuadratkan} \\ (\text{Total X1})^2 &= 92625 \\ \sum X.Y &= \text{Jumlah nilai skor dikalikan dengan skor total (X1.1 x total X1)} = 24000 \\ r_{\text{hitung}} &= \frac{(302 \cdot (24000) (1360) \cdot (5251))}{\sqrt{((302 \cdot 6282) - (1360)^2) \cdot (302 \cdot 92625) - (5251)^2}} \\ r_{\text{hitung}} &= \frac{(7248000 - 7141360)}{\sqrt{((1897164 - 1849600) \cdot (27972750 - 27573001))}} \\ r_{\text{hitung}} &= \frac{106640}{\sqrt{(47564) \cdot (399749)}} \\ r_{\text{hitung}} &= 0,773 > 0,300 \end{aligned}$$

Pengujian selanjutnya dibantu dengan menggunakan program komputer SPSS versi 24.

#### 4.1.2 Uji Reliabilitas

Diketahui:

$$\sum X = \text{jumlah skor item dari (X1.1)} = 1360$$

$$\sum Y = \text{jumlah skor item dari (X1.2)} = 1391$$

$$\sum X1.1 = \text{jumlah skor item dari (X1.3)} = 1352$$

$$\sum X1.2 = \text{jumlah skor item dari (X1.4)} = 1148$$

$$\sum X^2 = \text{jumlah dari skor item yang dikuadratkan (X1.1)}^2 = 6282$$

$$\text{jumlah dari skor item yang dikuadratkan (X1.2)}^2 = 6527$$

$$\text{jumlah dari skor item yang dikuadratkan (X1.3)}^2 = 6192$$

$$\text{jumlah dari skor item yang dikuadratkan (X1.4)}^2 = 4584$$

$$\sum Y^2 = \text{jumlah dari skor total yang dikuadratkan (total X1)}^2 = 92625$$

$$\sum Y = \text{jumlah skor total (X1)} = 5251$$

Contoh perhitungan *cronbach's alpha* untuk uji reliabilitas tingkat pelayanan pada variabel keamanan X1 seperti di bawah ini:

1. Menghitung jumlah varian skor tiap item (butir)

$$\sum_{n=1}^n \alpha_{\text{btr}}^2 = \frac{\sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n}$$

$$\alpha_{\text{btr1}}^2 = \frac{6282 - \frac{(1360)^2}{302}}{302} = 0,521$$

$$\alpha_{\text{btr2}}^2 = \frac{6527 - \frac{(1391)^2}{302}}{302} = 0,397$$

$$\alpha_{\text{btr3}}^2 = \frac{6192 - \frac{(1352)^2}{302}}{302} = 0,461$$

$$\alpha_{\text{btr4}}^2 = \frac{4584 - \frac{(1148)^2}{302}}{302} = 0,728$$

$$\sum \alpha_{\text{btr}}^2 = 0,521 + 0,397 + 0,461 + 0,728 = 2,107$$

2. Menghitung Total Varians

$$\begin{aligned} \alpha_t^2 &= \frac{\sum Y_t^2 - \frac{(\sum Y_t)^2}{n}}{n} \\ &= \frac{92625 - \frac{(5251)^2}{302}}{302} \\ &= 4,383 \end{aligned}$$

3. Menghitung koefisien *Cronbach's Alpha*

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \alpha_{btr}^2}{\alpha_t^2} \right]$$

$$r_{11} = \left[ \frac{4}{4-1} \right] \left[ 1 - \frac{2,107}{4,383} \right]$$

$$r_{11} = 0,692$$

Jadi didapat nilai *cronbach's Alpha* untuk variabel Keamanan X1 yang terdapat empat item pertanyaan adalah  $r_{11} = 0,692$  dinyatakan reliabel. Pengujian selanjutnya dibantu dengan menggunakan program computer SPSS versi 24.

## 4.2 Analisis Kinerja Pelayanan

### 4.2.1 Analisis Deskriptif

**Tabel 1.** Kategori Penilaian Mean

| Interval  | Keterangan    |
|-----------|---------------|
| 1,00-1,79 | Sangat Rendah |
| 1,80-2,59 | Rendah        |
| 2,60-3,39 | Cukup         |
| 3,40-4,19 | Tinggi        |
| 4,20-5,00 | Sangat Tinggi |

**Tabel 2** Hasil Analisis Mean Total Tiap Variabel kinerja Pelayanan

| Variabel            | Mean |
|---------------------|------|
| Keamanan (X1)       | 4,35 |
| Keselamatan (X2)    | 3,83 |
| Kenyamanan (X3)     | 3,86 |
| Keterjangkauan (X4) | 4,26 |
| Kesetaraan (X5)     | 3,92 |
| Keteraturan (X6)    | 3,74 |

Jadi dapat disimpulkan bahwa penilain responden terhadap kinerja pelayanan dari transportasi online Go-Jek di Kota Palangka Raya sebagai berikut:

#### a. Pelayanan Dari Segi Keamanan

Dari segi keamanan didapat nilai mean sebesar 4,35 dengan kategori sangat tinggi, yang artinya penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan dari segi keamanan transportasi online Go-Jek di Kota Palangka Raya sudah sangat baik dan masyarakat sudah merasa sangat puas.

#### b. Pelayanan Dari Segi Keselamatan

Dari segi keselamatan didapat nilai mean sebesar 3,83 dengan kategori tinggi dapat dilihat pada Tabel 2, yang artinya penilaian

masyarakat terhadap kinerja pelayanan dari segi keselamatan transportasi online Go-Jek di Kota Palangka Raya sudah baik dan masyarakat sudah merasa puas.

#### c. Pelayanan Dari Segi Kenyamanan

Dari segi kenyamanan didapat nilai mean sebesar 3,86 dengan kategori tinggi dapat dilihat pada Tabel 2, yang artinya penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan dari segi kenyamanan transportasi online Go-Jek di Kota Palangka Raya sudah sangat baik dan masyarakat sudah merasa sangat puas.

#### d. Pelayanan Dari Segi Keterjangkauan

Dari segi keterjangkauan didapat nilai mean sebesar 4,26 dengan kategori sangat tinggi dapat dilihat pada Tabel 2, yang artinya penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan dari segi keterjangkauan transportasi online Go-Jek di Kota Palangka Raya sudah sangat baik dan masyarakat sudah merasa sangat puas.

#### e. Pelayanan Dari Segi Kesetaraan

Dari segi kesetaraan didapat nilai mean sebesar 3,92 dengan kategori tinggi dapat dilihat pada Tabel 2, yang artinya penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan dari segi kesetaraan transportasi online Go-Jek di Kota Palangka Raya sudah baik dan masyarakat sudah merasa puas.

#### f. Pelayanan Dari Segi Keteraturan

Dari segi keteraturan didapat nilai mean sebesar 3,74 dengan kategori tinggi dapat dilihat pada Tabel 2, yang artinya penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan dari segi keteraturan transportasi online Go-Jek di Kota Palangka Raya sudah baik dan masyarakat sudah merasa puas.

### 4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk menjawab hipotesis apakah variabel tingkat pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi online Go-Jek.

**Tabel 3.** Hasil Analisis Regresi Berganda

| Variabel            | B      | Uji Korelasi<br>Varibel X dan<br>Y |
|---------------------|--------|------------------------------------|
| Kepuasan (Y)        | 1.329  |                                    |
| Keamanan (X1)       | 0.386  | X1 dan Y = 0,559                   |
| Keselamatan (X2)    | 0.201  | X2 dan Y = 0,699                   |
| Kenyamanan (X3)     | 0.491  | X3 dan Y = 0,720                   |
| Keterjangkauan (X4) | -0.316 | X4 dan Y = -0,452                  |
| Kesetaraan (X5)     | 0.410  | X5 dan Y = 0,556                   |
| Keteraturan (X6)    | 1.093  | X6 dan Y = 0,617                   |

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 3, maka dapat dibentuk persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,329 + 0,386 X1 + 0,201 X2 + 0,491 X3 - 0,316 X4 + 0,410 X5 + 1,093 X6$$

#### 4.4.4 Hasil Uji F (ANOVA)

**Tabel 4.** Hasil Uji F

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |     |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | Df  | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 2391.333       | 6   | 398.555     | 94.853 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 1239.542       | 295 | 4.202       |        |                   |
|                    | Total      | 3630.874       | 301 |             |        |                   |

Sehingga pada hasil uji F menyatakan bahwa  $F_{hitung} = 94,853 > F_{tabel} = 1,86$  ini menunjukkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dari transportasi online Go-Jek.

#### 4.4.5 Hasil Uji T

**Tabel 5.** Hasil Uji T

| Variabel            | T      | Sig   |
|---------------------|--------|-------|
| Kepuasan (Y)        | 1.242  | 0.215 |
| Keamanan (X1)       | 5.237  | 0.000 |
| Keselamatan (X2)    | 3.507  | 0.001 |
| Kenyamanan (X3)     | 5.743  | 0.000 |
| Keterjangkauan (X4) | -2.478 | 0.014 |
| Kesetaraan (X5)     | 2.205  | 0.028 |
| Keteraturan (X6)    | 5.936  | 0.000 |

Sehingga pada hasil uji T menyatakan bahwa secara parsial kepuasan pengguna jasa berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dari segi keamanan dengan  $T_{hitung} = 5,237 > T_{tabel} = 1,650$  ini menyatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap kepuasan responden pengguna jasa Go-Jek, segi keselamatan dengan  $T_{hitung} = 3,507 > T_{tabel} = 1,650$  ini menyatakan bahwa variabel keselamatan berpengaruh terhadap kepuasan responden pengguna jasa Go-Jek, segi kenyamanan dengan  $T_{hitung} = 5,743 > T_{tabel} = 1,650$  ini menyatakan bahwa variabel kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan responden pengguna jasa Go-Jek, segi keterjangkauan dengan  $T_{hitung} = -2,478 > T_{tabel} = 1,650$  ini menyatakan bahwa variabel keterjangkauan berpengaruh terhadap kepuasan responden pengguna jasa Go-Jek, segi kesetaraan dengan  $T_{hitung} = 2,205 > T_{tabel} = 1,650$  ini menyatakan bahwa variabel kesetaraan berpengaruh terhadap kepuasan responden pengguna jasa Go-Jek, segi keteraturan dengan  $T_{hitung} = 5,936 > T_{tabel} = 1,650$  ini menyatakan bahwa variabel keteraturan berpengaruh terhadap kepuasan responden pengguna jasa Go-Jek.

#### 4.4.6 Koefisien Determinasi

**Tabel 6.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Mode          | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .812 <sup>a</sup> | .659     | .652              | 2.050                      |

Berdasarkan Tabel 6 Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,659 atau 65,9 % hal ini menunjukkan bahwa 65,9 % kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kinerja pelayanan dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan dan 34,1 % dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dari penelitian ini.

## 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari 302 sampel responden tentang penilaian kinerja pelayanan transportasi ojek online Go-Jek di Kota Palangka Raya dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan dan mengetahui tentang pengaruh dari tingkat pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa, sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Berdasarkan hasil uji F Berdasarkan T tabel dengan taraf signifikan  $\alpha = 10\%$  dengan derajat kebebasan (df) =  $n-k-1 = 302-6-1 = 295$  sehingga didapat  $T_{Tabel} = 1,650$ . masing-masing variabel hasil analisis kinerja dari tingkat pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi ojek online Go-Jek dan berdasarkan hasil uji T Berdasarkan T tabel dengan taraf signifikan  $\alpha = 10\%$  dengan derajat kebebasan (df) =  $n-k-1 = 302-6-1 = 295$  sehingga didapat  $T_{Tabel} = 1,650$  variabel hasil analisis pada semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Hasil uji analisis deskriptif dari variabel kinerja pelayanan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan sudah sangat baik.

b. Hasil uji analisis regresi linier berganda sehingga didapat persamaan:

$$Y = 1,329 + 0,386 X_1 + 0,201 X_2 + 0,491 X_3 - 0,316 X_4 + 0,410 X_5 + 1,093 X_6$$

Berdasarkan Model persamaan regresi linier berganda sehingga dapat hubungan korelasi antara variabel kinerja pelayanan keamanan dan kepuasan dengan korelasi 0,559 mempunyai hubungan yang sedang, hubungan antara variabel keselamatan dengan kepuasan dengan korelasi 0,699 mempunyai hubungan yang kuat, hubungan antara variabel kenyamanan dan kepuasan dengan korelasi 0,720 mempunyai hubungan yang kuat, hubungan antara variabel keterjangkauan dan kepuasan dengan korelasi 0,452 mempunyai hubungan yang sedang, hubungan antara

variabel kesetaraan dan kepuasan dengan korelasi 0,556 mempunyai hubungan yang sedang, hubungan antara variabel keteraturan dan kepuasan dengan korelasi 0,617 mempunyai hubungan yang kuat. Jadi, kualitas pelayanan dapat dilihat dari hasil hubungan korelasi antar variabel pelayanan dan hasilnya berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kinerja pelayanan dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa dari transportasi ojek online Go-Jek. Namun, berdasarkan kuesioner pada item pernyataan mengenai variabel keselamatan dengan pernyataan pada item X2.3 dan variabel kenyamanan dengan pernyataan pada item X3.1 memiliki skor. mean 3,26 dan 3,37 yang paling rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lain. Oleh karena itu Saya memberi saran untuk kinerja pelayanan dari segi keselamatan dari transportasi online Go-Jek ini diharapkan driver dari transportasi online Go-Jek agar bisa menyediakan fasilitas kesehatan P3K di dalam kendaraan dan untuk kinerja pelayanan dari segi kenyamanan dari transportasi online Go-Jek ini diharapkan driver dari transportasi online Go-jek agar bias menyediakan fasilitas utama seperti hlem untuk pelanggan, jas hujan, masker kesehatan bila tidak ada (pada masa pandemic covid19) didalam kendaraan

### DAFTAR PUSTAKA

- Amajida, FD. 2016. Kreativitas Digital dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "Go-Jek" di Jakarta. Informasi Kajian Ilmu Komunikasi. Vol 46. No 1, hal 115-127.
- Anto, A. 2019. Kajian Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanan Kota Samarinda.

- Kurva S: *Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknik Sipil*, 1(1), 542-552.
- Bruton M.J. 1985. *Introduction To Transportation Planning*. Hutchinson Technical Education, London.
- Eldanari D, Apria Brita P. Gawei, dan Subrata Aditama. (2016). *Studi Persepsi Investor Dalam Pembelian Rumah Toko (Ruko) di Kota Palangka Raya. Proteksi (Proyeksi Teknik Sipil)*. Vol 2 No 1 Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
- Fatimah, S. 2019. *Pengantar Transportasi Ponogoro*: Myria Publisher.
- Harries, S. 1976. *State-of-the-art Review of Urban Transportation Concepts and Public Attitudes*. Washington: US Department of Transportation.
- Kurnia, S. C. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek di Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Pandesolang, Y. C. 2014. *Pengaruh Moda Transportasi Berbasis Aplikasi Terhadap Pilihan Masyarakat Dalam Menentukan Moda Transportasi Dan Dampaknya Terhadap Pendapatan Driver Ojek Oline*. Universitas Pamulang.
- Putra, K. E. 2019. *Studi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Jasa Angkutan Umum Pada Jalur Utama Dii Kota Palangka Raya*, *Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknik Sipil*.
- Riani, D., & Kumala, P. 2020. *Analisis Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Di Wilayah Layanan Kota Palangka Raya (Studi Kasus: Taksi Online Grab-Car)*. *Jurnal Teknik: Jurnal Teoritis dan Terapan Bidang Keteknikan*, 3(2), 116-126.
- Siswoyo, M. 2008. *Kebijakan Dan Tantangan Pelayanan Angkutan Umum. Teknik Sipil Universitas Negeri Semarang (UNNES)*, 171–180.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Tresiya, D. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri*.
- Wahju, A. 2003, "Keputusan Menteri Perhubungan No. km. 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan dengan Kendaraan Umum", *Dirjend Perhubungan Darat*, 2003.
- Wahju, A. 2018. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus*. Jakarta.
- Wells. 1975. *Comprehensive Transport Planning*, Charles Griffin, London.
- Wulandari Anita, A. 2017. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat*. Skripsi Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.