

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat)

Ni Komang Sri Diantari⁽¹⁾

I Wayan Suartina⁽²⁾

Luh Nik Oktarini⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
e-mail : sridiantari977@gmail.com

Diterima: 25 April 2021

Direvisi: 1 Mei 2021

Disetujui: 2 Mei 2021

ABSTRACT

Customer satisfaction is a very important factor for the existence, continuity and development of a company. This study aims to determine partially and simultaneously, the effect of service quality and convenience on customer satisfaction of online transportation service users (study on Go-Jek customers in West Denpasar). To narrow down a population that is too large and not known with certainty, the researchers determined 98 respondents as the sample using the accidental sampling method. Data analysis will be performed using multiple linear regression. The analysis results show that partially and simultaneously, service quality and comfort have a positive and significant effect on customer satisfaction of Go-Jek online transportation service users in West Denpasar. It is expected to maintain and improve customer satisfaction by looking at the factors of service quality and comfort.

Keywords: *Service Quality; Comfort; Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui secara parsial dan simultan, pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi *online* (studi pada pelanggan Go-Jek di Denpasar Barat). Untuk mempersempit populasi yang terlalu besar dan tidak diketahui secara pasti, maka peneliti menetapkan 98 orang responden sebagai sampel dengan metode *accidental sampling*. Analisis data akan dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, kualitas pelayanan dan kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi *online* Go-Jek di Denpasar Barat. Diharapkan agar tetap menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melihat faktor kualitas pelayanan dan kenyamanan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan; Kenyamanan; Kepuasan Pelanggan*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi saat ini menghantarkan usaha untuk beralih pada bisnis digital. Perkembangan ini banyak merubah arus usaha dimana pelanggan sudah semakin mudah mengakses dan mencari produk yang diperlukannya dengan jaringan internet. Hal ini membuat setiap perusahaan harus selalu reaktif pada perubahan yang ada di pasaran agar tidak tertinggal dengan

para pesaing. Banyak perusahaan yang tidak mampu mengikuti perkembangan usaha berbasis digital saat ini berujung pada penurunan jumlah pelanggannya. Ini harus segera disikapi dengan strategi dan evaluasi yang mendalam agar tidak merugikan perusahaan lebih besar lagi. Hal ini dapat membantu perusahaan untuk menjaga pelanggannya agar tidak beralih ke perusahaan lain.

Pelanggan merupakan aset penting yang harus dimiliki perusahaan agar tetap dapat mempertahankan usahanya ditengah ketatnya persaingan. Perusahaan selalu berupaya untuk membuat pelanggan menggunakan produk yang ditawarkannya. Dengan memiliki pelanggan yang jelas, maka akan mempertahankan daya saing perusahaan di pasaran. Pelanggan menjadi prioritas perusahaan jika ingin tetap menjalankan bisnis secara berkesinambungan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting untuk mempertahankan pelanggan agar tetap menggunakan produk perusahaan. Menurut Mar'ati dan Sudarwanto (2016), kepuasan adalah perasaan yang dimiliki konsumen setelah membandingkan antara ekspektasi dengan performa produk yang dikonsumsi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka pelanggan akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas. Pelanggan yang merasa puas cenderung akan loyal pada perusahaan sehingga dapat membantu perusahaan untuk melakukan promosi melalui rekomendasinya.

Menciptakan kepuasan diantara pelanggan tentunya bukan hal yang mudah. Pelayanan yang baik juga dapat mendukung kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Menurut Tresiya *et al.*, (2019), kualitas pelayanan adalah konsistensi yang berhubungan dengan suatu produk yang dapat dijamin pemenuhan kebutuhan konsumen secara psikologis. Pelayanan yang baik dapat memberikan kesan yang positif pada pelanggan sehingga akan membuatnya memilih untuk kembali menggunakan produk perusahaan. Selain itu, kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan. Kenyamanan merupakan perasaan yang dimiliki konsumen saat menggunakan produk atau sesuatu hal yang berkaitan dengan produk tersebut sebagai bentuk penilaian dari dirinya. Pelanggan yang merasa nyaman menggunakan produk perusahaan akan memiliki kecenderungan yang kecil untuk berpindah kepada produk lain dari perusahaan pesaing (Sanjaya dan Sawitri, 2018).

Perkembangan internet sangat cepat dan membuat banyak perusahaan digital pada segala bidang mulai berkembang, yang salah satunya bergerak di bidang transportasi. GO-JEK merupakan salah satu pekerjaan yang termasuk ke dalam sektor informal dengan memanfaatkan alat transportasi sepeda motor dan kecanggihan internet. Observasi yang dilakukan terhadap pengguna layanan Go-jek di kecamatan Denpasar Barat bahwa terjadi penyimpangan antara pelanggan dengan *driver* Go-jek. Fenomena yang sering terjadi di lapangan yaitu kesesuaian layanan yang

diberikan oleh *driver* Go-jek tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut, misalnya pada saat musim hujan minimnya *driver* Go-jek yang bekerja mengakibatkan konsumen harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan Go-jek. Selain itu *driver* Go-jek sering menolak orderan/*cancel order*. Hal ini disebabkan jarak *driver* Go-jek terlalu jauh dari lokasi penjemputan konsumen. Sehingga konsumen sering merasa kecewa. Indikator lain dalam penentuan kepuasan pelanggan yaitu *driver* Go-jek tidak memberikan perlengkapan yang *safety* kepada pelanggan, misalnya helm yang SNI dan masker mulut. Permasalahan lain yang dihadapi oleh konsumen go-jek yaitu *driver* go-jek tidak memakai atribut sesuai dengan aturan perusahaan misalnya jaket dan helm yang berlogo go-jek, kendaraan yang didaftarkan tidak sesuai dengan yang ada di lapangan.

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk dipertahankan oleh perusahaan agar perusahaan terus dapat berkembang. Pelanggan yang tidak puas dapat memberikan kerugian yang besar pada perusahaan. perlunya upaya-upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, mencari alternatif dan strategi yang terbaik menjadi salah satu solusi yang dapat digunakan perusahaan untuk bertahan di tengah persaingan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi *online* (studi pada pelanggan Go-Jek di Denpasar Barat).

Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen apabila kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan konsumen serta kebutuhan konsumen, diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Mar'ati dan Sudarwanto (2016) hasil penelitiannya, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi *online* GO-JEK di Denpasar Barat.

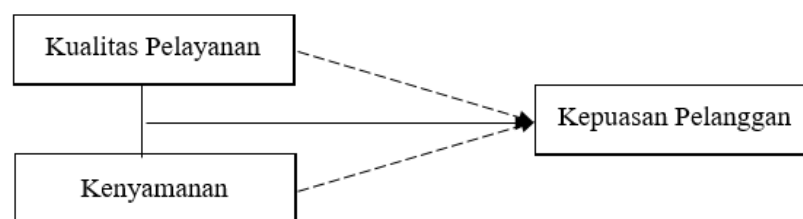
Kenyamanan dalam kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian Asyifa dan Rahayu (2019) yang menunjukkan bahwa kenyamanan mempunyai hubungan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Diduga kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi *online* GO-JEK di Denpasar Barat.

Kualitas pelayanan dan kenyamanan mempengaruhi kepuasan pelanggan diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Ertika Grismartanti (2015), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Tresiya *et al.*, (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:
H₃ : Diduga kualitas pelayanan dan kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi *online* GO-JEK di Denpasar Barat.

Metode Penelitian

Penelitian kuantitatif asosiatif ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan kenyamanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Lokasi yang dipilih untuk melakukan penelitian adalah Denpasar Barat karena terjadinya penyimpangan antara pelanggan dengan *driver* Go-jek. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Go-Jek di Denpasar Barat dengan sampel yang digunakan sebanyak 98 orang responden rumus slovin. Sampel ditentukan dengan metode *accidental sampling* dimana setiap pelanggan Go-Jek yang ditemui peneliti secara kebetulan dan dianggap cocok sebagai sumber data akan dijadikan sampel. Penyebaran kuesioner dan wawancara digunakan untuk mendapatkan data primer. Responden diberikan lima jawaban yang berbeda berdasarkan skala likert untuk mengetahui persepsinya terhadap setiap item pernyataan dari masing-masing variabel. Data akan diolah menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis yang diajukan.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah peneliti (2021)

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Tabel 1 Hasil Uji Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Item Pernyataan	Validitas		Reliabilitas	
			Koefisien Korelasi	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	No. 1 - 10	> 0,30	Valid	> 0,60	Reliabel
2	Kenyamanan (X2)	No. 1 - 8				
3	kepuasan Pelanggan (Y)	No. 1 - 6				

Sumber: Data diolah (2021)

Dari Tabel 1 diketahui bahwa instrumen penelitian adalah valid dari nilai koefisien korelasi $> 0,30$, dan reliabel dari nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$.

Tabel 2 menunjukkan bahwa, menurut jenis kelamin, pelanggan didominasi perempuan sebanyak 52 orang (53,1%) sedangkan laki-laki sebanyak 46 orang (46,9%). Pelanggan terbanyak berpenghasilan $> \text{Rp. } 1.500.000,00$ sebanyak 58 orang (59,2%) dan terendah berpenghasilan $\text{Rp } 1.000.000,00 - \text{Rp } 1.500.000,00$ sebanyak 2 orang (2%). Dilihat pekerjaan, pelanggan terbanyak bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 38 orang (38,8%) sedangkan terendah memiliki pekerjaan lain-lain sebanyak 7 orang (7,1%). Dilihat dari pendidikan, pelanggan terbanyak merupakan lulusan S1 sebanyak 35 orang (35,7%) sedangkan terendah merupakan lulusan S2 sebanyak 6 orang (6,1%). Berdasarkan frekuensi penggunaan, pelanggan terbanyak menggunakan Go-Jek yaitu > 3 kali sebanyak 49 orang (50%), sedangkan responden terendah menggunakan Go-Jek yaitu < 2 kali sebanyak 8 orang (8,2%).

Tabel 2 Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	46	46,9%
		Perempuan	52	53,1%
		Total	98	100
2	Pendapatan	$< \text{Rp } 1.000.000,00$	38	38,8%
		$\text{Rp } 1.000.000,00 - \text{Rp } 1.500.000,00$	2	2,0%
		$> \text{Rp } 1.500.000,00$	58	59,2%
		Total	98	100
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	38	38,8%
		Pegawai Swasta	26	26,5%
		PNS	8	8,2%
		Wiraswasta	19	19,4%
		Lain - lain	7	7,1%
		Total	98	100
4	Pendidikan Terakhir	SMP	9	9,2%
		SMA	29	29,6%
		D3	19	19,4%
		S1	35	35,7%
		S2	6	6,1%
5	Frekuensi Penggunaan	Total	98	100
		< 2 kali	8	8,2
		2 kali	15	15,3
		3 kali	26	26,5
		> 3 kali	49	50

Sumber: Data diolah (2021)

Dari Tabel 3 diketahui jawaban responden pada item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata total 3,52 yang berarti pelanggan telah menerima kualitas pelayanan yang baik.

Tabel 3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-Rata Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Driver Go-Jek selalu mengkonfirmasi <i>order</i> konsumen secara cepat.	0	12	26	44	16	358	3,65	Baik
2	Menurut saya Driver Gojek menjemput dan mengantarkan pelanggan dengan tepat waktu.	0	26	36	27	9	313	3,19	Cukup Baik
3	Driver Go-Jek selalu melayani konsumen dengan ramah dan sopan.	0	8	27	45	18	367	3,74	Baik
4	Menurut saya sopan ketika melayani pelanggan harus dilakukan Driver Gojek.	0	9	34	34	21	361	3,68	Baik
5	Driver Go-Jek memberikan rasa nyaman terhadap pelanggan pada saat berkendara.	0	34	25	26	13	312	3,18	Cukup Baik
6	Menurut saya kemampuan pelanggan Driver Gojek dapat dipercaya dalam menjaga keselamatan berkendara.	0	9	33	39	17	358	3,65	Cukup Baik
7	Driver Go-Jek mengemudikan motor dengan menaati peraturan tata tertib berlalu lintas dan mengetahui rute jalan sesuai dengan aplikasi.	0	7	36	34	21	363	3,7	Baik
8	Menurut saya Driver Gojek mengantarkan pelanggan ke tempat tujuan dengan tepat.	0	5	26	44	23	379	3,87	Baik
9	Driver Go-Jek memberikan perlengkapan keamanan standar berkendara seperti helm untuk digunakan oleh konsumen.	0	29	29	28	12	317	3,23	Cukup Baik
10	Menurut saya Driver Gojek melengkapi pakaian ojek online dan atribut kendaraan sesuai standar kepolisian Republik Indonesia.	0	24	36	28	10	318	3,24	Cukup Baik
Rata - Rata Total							3,52	Baik	

Sumber: Data diolah (2021)

Dari Tabel 4 diketahui jawaban responden pada item pernyataan dari variabel kenyamanan yang memiliki rata-rata total 3,59 yang berarti pelanggan telah memiliki kenyamanan yang baik.

Tabel 4 Statistik Deskriptif Variabel Kenyamanan

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-Rata Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Saya merasa puas atas kenyamanan dan keamanan yang diberikan oleh Driver Go-Jek pada saat berkendara.	0	25	37	27	9	314	3,2	Cukup Baik
2	Saya merasa puas terhadap kondisi kendaraan yang digunakan pengemudi Driver Gojek.	0	28	37	26	7	306	3,12	Cukup Baik
3	Saya merasa puas dan nyaman atas kesopanan Driver Go-Jek pada saat melayani pelanggan.	0	3	30	45	20	376	3,84	Baik
4	Driver Gojek selalu berkelakuan baik dan bersikap sopan terhadap customer.	0	4	34	40	20	370	3,78	Baik
5	Saya merasa puas dan nyaman dengan penampilan Driver Go-Jek.	0	9	25	48	16	365	3,72	Baik
6	Driver Gojek berpenampilan rapi berbeda dengan Driver ojek lainnya.	0	7	34	41	16	360	3,67	Baik
7	Saya merasa puas dan nyaman terhadap interaksi dengan Driver Go-Jek.	0	8	26	44	20	370	3,78	Baik
8	Driver Gojek sangat cepat merespon permintaan pelayanan pelanggan.	0	9	35	38	16	355	3,62	Baik
Rata - Rata Total							3,59	Baik	

Sumber: Data diolah (2021)

Dari Tabel 6 diketahui jawaban responden pada item pernyataan dari variabel kepuasan pelanggan yang memiliki rata-rata total 3,56 yang berarti pelanggan telah memiliki kepuasan yang baik.

Tabel 5 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-Rata Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Saya merasa layanan yang diberikan Driver Go-Jek sesuai dengan apa yang saya harapkan.	0	5	27	48	18	373	3,81	Baik
2	Pelayanan yang diberikan Driver Gojek cepat dan tepat sesuai dengan harapan saya.	0	8	32	44	14	358	3,65	Baik
3	Saya merasa layanan yang diberikan Driver Go-Jek sesuai dengan harga/tarif yang saya bayarkan.	0	22	41	33	2	309	3,15	Baik
4	Harga yang ditampilkan di aplikasi jelas, sesuai dengan harapan saya.	0	20	40	33	5	317	3,23	Cukup Baik
5	Saya merasa puas dan senang dengan layanan yang diberikan oleh Driver Go-Jek.	0	6	25	41	26	381	3,89	Baik
6	Saya merasa layanan yang diberikan Driver Go-Jek sesuai dengan apa yang saya harapkan.	0	8	38	37	15	353	3,6	Baik
Rata - Rata Total								3,56	Baik

Sumber: Data diolah (2021)

Dari hasil uji asumsi klasik pada Tabel 6 diketahui bahwa data terstandarisasi normal dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,590 > 0,05. Tidak terjadi multikolinieritas dengan nilai *Tolerance* setiap variabel sebesar 0,591 > 0,10 dan nilai VIF setiap variabel sebesar 1,692 < 10. Dan tidak juga terjadi heteroskedastisitas karena nilai *sig.* 0,971 dan 0,882 > 0,05.

Tabel 6 Hasil Uji Asumsi Klasik

No.	Variabel	Normalitas	Multikolinieritas		Heteroskedastisitas
		Asymp. Sig. (2-tailed)	Tolerance	VIF	Sig.
1	Kualitas pelayanan (X1)	0,590	0,591	1,692	0,971
2	Kenyamanan (X2)				0,882

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 7 menyatakan bahwa nilai R square 0,555 berarti bahwa variabel terikat kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh dua variabel bebas dalam model penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kenyamanan sebesar 55,5%, sedangkan 44,5% lainnya di pengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 7 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.555	.546	2.805

Sumber: Data diolah (2021)

Persamaan yang didapat dari hasil regresi yang ditunjukkan pada Tabel 8 adalah $Y = 5,075 + 0,199X_1 + 0,323X_2$, dengan interpretasi berikut :

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek di Denpasar Barat. Ini terbukti dari koefisien regresi sebesar 0,199 (positif), nilai t-hitung (4,148) > t-tabel (1,985) dengan signifikansi $0,000 < \alpha (0,05)$. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggannya. Mar'ati dan Sudarwanto (2016) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek di Denpasar Barat. Ini terbukti dari koefisien regresi sebesar 0,323 (positif), nilai t-hitung (5,086) > t-tabel (1,985) dengan signifikansi $0,000 < \alpha (0,05)$. Ini berarti semakin baik kenyamanan yang dialami pelanggan akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggannya. Insani (2013) juga menemukan bahwa kenyamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 9 Hasil Uji-T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.075	1.521		3.336	.001
1 Kualitas pelayanan	.199	.048	.369	4.148	.000
Kenyamanan	.323	.063	.453	5.086	.000

Sumber: Data diolah, 2021

Hasil uji signifikansi simultan (Uji F) yang ditampilkan pada Tabel 10 menunjukkan nilai $F_{hitung} (59,274) > F_{tabel} (3,09)$ dengan nilai Sig. $(0,000) < \alpha (0,05)$ sehingga H_3 diterima yang berarti secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek di Denpasar Barat. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan dan kenyamanan pelanggan Go-Jek di Denpasar Barat akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tresiya *et al.*, (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 10 Hasil Uji-F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	932.568	2	466.284	59.274	.000 ^b
1 Residual	747.320	95	7.867		
Total	1.679.888	97			

Sumber: Data diolah (2021)

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas pelayanan dan kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Saran yang diberikan dalam penelitian ini

adalah agar Go-jek diharapkan selalu memberikan pelayanan dengan optimal, pada saat seleksi menjadi mitra Go-jek, melakukan pengecekan kendaraan yang akan driver Go-jek agar sesuai dengan standard yang berlaku serta memberikan sanksi apabila ada driver Go-jek yang tidak menggunakan kendaraan sesuai standar dan menurunkan harga yang ditawarkan.

Daftar Pustaka

- Asyifa, L. S., & Rahayu, A. (2019). Kenyamanan Dan Kepercayaan Konsumen Blibli.Com Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Online. *Journal Of Business Management Education (Jbme)*, 2(2), 49–56.
- Insani, E. P. (2013). Analisis Pengaruh Kenyamanan Terhadap Minat Beli Secara Online Pada Pemesanan Tiket Kereta Api Melalui Website Resmi Pt. Kai. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Xii(3), 241–260.
- Mar'ati, N. C., & Sudarwanto, T. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya)*. 4(3), 1–12.
- Sanjaya, L. J., & Sawitri, D. R. (2018). Hubungan Antara Kenyamanan Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro Pengguna Layanan Go-Jek Di Semarang. *Jurnal Empati*, 6(4), 149–156.
- Tresiya, D., Djunaidi, & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri. *Jimek : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208.