

MODEL FAKTOR-FAKTOR PENENTU MELALUI KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA ANGKUTAN OJEK ON-LINE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KOTA PALEMBANG

Reina Damayanti ^{a)}, Oktariansyah ^{b)}

^b Universitas PGRI Palembang, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen. Indonesia. Email: reinadamayanti.rd@gmail.com

^a Universitas PGRI Palembang, Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi. Indonesia. Email: abanghafisbro06@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model faktor-faktor keputusan menggunakan jasa angkutan ojek online masyarakat kota Palembang. Variabel independen yaitu fasilitas, keamanan angkutan, keramahan petugas, ketepatan waktu, tarif, image, kenyamanan, variabel perantara yaitu faktor keputusan konsumen dan variabel dependen (Y), yaitu kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, pengetahuan karyawan, jumlah pelayanan, tampilan formalitas yaitu kepuasan masyarakat dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis amos path (jalur)

Tujuan yang dicapai membantu konsumen/penumpang mendapatkan informasi sebuah layanan ojek online yang memungkinkan calon penumpang tidak perlu datang ke sebuah pangkalan ojek dengan mudah dan cepat. Calon penumpang cukup memesan ojek dari sebuah aplikasi di smartphone, dan ojek akan datang menjemput. Kehadiran ojek online ini tentu memicu reaksi dari berbagai lapisan masyarakat yang menggantungkan hidupnya dengan layanan ojek.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini analisis jalur (*path analysis*) Amos ialah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat dengan menggunakan analisis path Amos (analisis jalur). Jika variabel-variabel bebasnya mempengaruhi variabel terikat secara langsung akan tetapi juga berpengaruh secara tidak langsung dalam penelitian ini menggunakan variabel *intervening* (perantara).

Temuan Pengaruh faktor penentu melalui faktor keputusan terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang. Hasil pengujiannya menunjukkan faktor Penentu berpengaruh signifikan terhadap faktor keputusan dan faktor keputusan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dengan pengaruh tidak langsung, pengaruh langsung antara faktor penentu terhadap kepuasan masyarakat sedangkan faktor penentu melalui faktor keputusan terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang. Dari hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa faktor penentu melalui faktor keputusan terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang lebih besar dibandingkan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa faktor keputusan merupakan variabel (*intervening atau intermediary*),

Keterbatasan penelitian yaitu penelitian ini dilakukan di kota-kota besar saja yaitu hanya masyarakat kota Palembang, untuk referensi penelitian lanjutan dilakukan beberapa bagian daerah atau kabupaten serta daerah lain yang akan direncanakan sebagai alat jasa angkut online daerah kabupaten lainnya.

Originality dalam penelitian ini adalah Ojek banyak digunakan oleh penduduk di kota-kota besar karena kelebihanannya dengan angkutan lain, yaitu lebih cepat dan dapat melewati sela-sela kemacetan di kota dan menjadi alternatif pilihan utama jasa angkut online. Selain itu dapat menjangkau daerah-daerah dengan gang-gang yang sempit dan sulit dilalui oleh mobil. PT. Gojek Indonesia sendiri yang bergerak di bidang jasa angkut online ini menimbulkan persaingan antar perusahaan jasa angkutan umum, Gojek online hasil buah karya anak bangsa dibidang angkutan umum berbasis teknologi dibawah naungan PT. Gojek Indonesia.

Kata Kunci : Faktor Penentu, Faktor Keputusan Pembelian, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Persaingan jasa angkutan online sekarang lagi marak salah satu sektor jasa angkutan penumpang yang paling efektif dan efisien adalah ojek online. Ojek atau ojeg adalah transportasi umum informal di Indonesia yang berupa sepeda motor. PT. Gojek Indonesia hadir untuk mendapatkan keuntungan sekaligus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen yang bergerak di bidang jasa ojek online. Karena kelebihanannya dengan angkutan lain yaitu lebih

cepat dan dapat melewati sela-sela kemacetan di kota. Selain itu dapat menjangkau daerah-daerah dengan gang-gang yang sempit dan sulit dilalui oleh mobil. Gojek sangatlah mengikuti perkembangan teknologi. Gojek online hasil karya anak bangsa Indonesia yang di bawa lebih mengacu pada penggunaan teknologi untuk membantu konsumen/penumpang mendapatkan informasi sebuah layanan ojek online yang memungkinkan calon penumpang tidak perlu datang ke sebuah pangkalan ojek dengan mudah dan cepat. Calon penumpang cukup memesan ojek dari sebuah aplikasi di smartphone, dan ojek akan datang menjemput. Kehadiran ojek online ini tentu memicu reaksi dari berbagai lapisan masyarakat yang menggantungkan hidupnya dengan layanan ojek. Seperti pengguna ojek ataupun pengendara ojek konvensional terutama masyarakat kota Palembang. Maka dengan pesatnya perusahaan ojek online ini berkembang dan sekaligus membuka lapangan kerja baru bagi masyarakat. Ojek banyak digunakan oleh penduduk di kota-kota besar karena kelebihanannya dengan angkutan lain, yaitu lebih cepat dan dapat melewati sela-sela kemacetan di kota dan menjadi alternatif pilihan utama jasa angkut online. Alasan memilih judul faktor faktor keputusan menggunakan jasa angkutan ojek online terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang ialah karena keadaan masyarakat kota yang semakin padat dan penuh kemacetan dimana mana apalagi pada jam kerja kantor, oleh karena itu masyarakat pasti memilih transportasi yang cepat, murah, praktis walau keamanan sebenarnya agak dibelakangi kepentingannya.

KAJIAN PUSTAKA

Faktor-Faktor Penentu

Menurut Ginting (dikutip dalam Devi, 2014) keputusan konsumen terhadap transportasi/angkutan ditentukan oleh faktor-faktor penentu yaitu fasilitas, keamanan, keramahan petugas, ketepatan waktu, tarif, *image* dan kenyamanan angkutan.

1. Fasilitas Fisik, merupakan salah satu faktor mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas eratkaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan.
2. Keamanan, merupakan hal yang tidak bisa ditawar karena kita semua tentunya tidak menginginkan musibah menimpa diri kita yang sangat mempengaruhi keputusan seseorang dalam menentukan jenis kendaraan yang dipilih.
3. Keramahan petugas, merupakan sikap petugas saat berinteraksi dengan pelanggan.
4. Ketepatan waktu, merupakan waktu keberangkatan dan kedatangan bus sesuai dengan yang telah diinformasikan kepada pelanggan.
5. Keterjangkauan atau Tarif, seseorang memilih alat angkut tentunya berdasarkan anggaran dikantong masing-masing.
6. *Image* atau citra perusahaan dimata konsumen selama menggunakan jasa perusahaan tersebut berupa penilaian secara umum terhadap budaya organisasi.
7. Kenyamanan, dalam suasana di mana pasokan (*supply*) jauh lebih kecil dari pada permintaan (*demand*), maka aspek ini tampaknya harus agak ditoleransi oleh para penumpang angkutan umum, utamanya yang berkantong pas-pasan.

Proses Keputusan Pembelian

Menurut Philip Kotler (2009: 179) proses keputusan pembelian yang spesifik terdiri dari urutan kejadian yang secara rinci diuraikan sebagai berikut :

1. Pengenalan Kebutuhan yaitu proses pembelian dimulai dengan pengenalan kebutuhan (*need recognition*), di mana pembeli menyadari suatu masalah atau kebutuhan.
2. Pencarian Informasi yaitu Tahap proses keputusan pembelian di mana konsumen ingin mencari informasi lebih banyak, konsumen mungkin hanya memperbesar perhatian atau melakukan pencarian informasi secara aktif.
3. Evaluasi Alternatif yaitu Tahap proses keputusan pembelian di mana konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merek alternatif dalam sekelompok pilihan.
4. Keputusan Pembelian yaitu keputusan pembeli tentang merek mana yang disukai dan dibeli, dengan dukungan faktor sikap orang lain dan faktor situasional yang tidak diharapkan.

5. Perilaku Pasca Pembelian yaitu tahap proses pembelian di mana konsumen mengambil tindakan selanjutnya setelah pembelian, berdasarkan kepuasan atau ketidakpuasan mereka.,

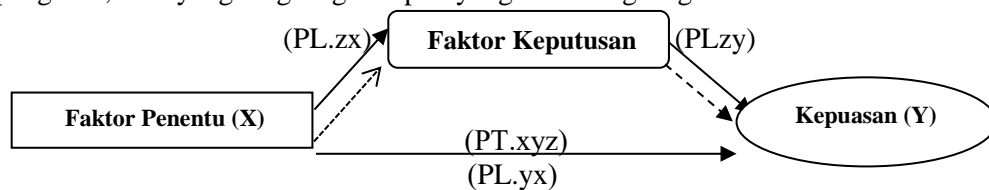
Pengertian Kepuasan

Menurut Gerson (dikutip dalam Mayantoko, 2013) menjelaskan bahwa ada lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan, yaitu:

1. Kecepatan pelayanan; dilihat dari kecepatan memberikan tanggapan, penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan.
2. Keramahan karyawan; dilihat dari perilaku sopansantun, tutur kata, penampilan yang menarik.
3. Pengetahuan karyawan; mampu menjelaskan dengan memuaskan, memberikan advokasi dan alternative solusi.
4. Jumlah pelayanan yang tersedia; yaitu rasio-rasio tempat pelayanan dengan yang dilayani atau rasio jumlah aparat dengan yang dilayani.
5. Tampilan formalitas; dilihat dari ketersediaan sarana pendukung, kerapihan dan kenyamanan tempat kerja

Kerangka Pemikiran

Menurut Agus (2010), kerangka model tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut : model tersebut diatas digunakan untuk mengetahui langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan melalui kinerja terhadap kepuasan masyarakat dikota Palembang. Analisis jalur dapat membantu para peneliti untuk menentukan apakah hubungan antara variabel-variabel itu terjadi secara langsung atau melalui variabel antara dan juga dapat membandingkan besar kecilnya pengaruh, baik yang langsung maupun yang tidak langsung.:



Gambar .1

Kerangka Model Faktor Penentu, Faktor Keputusan, Kepuasan Masyarakat

Hipotesis

Menurut Prayito (2008), hipotesis adalah jawaban sementara tentang rumusan masalah penelitian yang belum dibuktikan kebenarannya, hipotesis dinyatakan dengan kalimat pertanyaan. Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka konseptual, maka pada penelitian ini di buat hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Di duga ada pengaruh langsung antara variabel faktor penentu masyarakat menggunakan jasa angkutan ojek on-line terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang
- H2 : Di duga ada pengaruh langsung antara variabel faktor penentu masyarakat menggunakan jasa angkutan ojek on-line terhadap variabel faktor keputusan masyarakat kota Palembang
- H3 : Di duga ada pengaruh tidak langsung antara faktor keputusan masyarakat menggunakan jasa angkutan ojek on-line terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang
- H4 : Di duga variabel faktor keputusan menggunakan jasa angkutan ojek on-line merupakan variabel (*intervening atau itermediary*) terhadap kepuasan masyarakat

METODE PENELITIAN

Pada bagian ini dijelaskan secara singkat metode penelitian yang digunakan. Sub bagian dari metode penelitian dapat menyesuaikan dengan kebutuhan penelitian, paling tidak menjelaskan mengenai desain penelitian, sampel, pengumpulan data, instrument penelitian serta analisis yang digunakan.

Desain dan sampel

Desain penelitian dilakukan di kota Palembang karena sebagai besar dengan penduduk lebih dari satu juta jiwa orang tidak lepas dari masalah yang berkaitan dengan transportasi. Perubahan *lifestyle* masyarakat disebabkan karena kelompok masyarakat tertentu menganggap bahwa angkutan umum adalah sarana transportasi kelas dua.

Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel

- **Variabel bebas** yaitu variabel yang memberikan pengaruh terhadap variabel lain, variabel bebas yang akan diuji dalam penelitian ini adalah : kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan (Lupiyoadi, 2006), sedangkan menurut Payne (2000) kualitas pelayanan atau kaulitas jasa berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- **Variabel *intervening*** yaitu variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur, variabel *intervening* yang akan diuji dalam penelitian ini adalah : kinerja, menurut (Tuckman dalam Sugiyono, 2007)
- **Variabel terikat** yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, variabel terikat yang akan diuji dalam penelitian ini adalah menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.

Pengukuran Variabel

Menurut Riduwan (2015), Pengukuran skor variabel pada item-item pertanyaan pada penelitian ini menggunakan skala Likert angket (kuesioner) yang disajikan dalam bentuk pertanyaan/ Pernyataan di mana responden hanya melingkari jawaban pada kolom yang sesuai angka penilaiannya yaitu : alternatif jawaban dengan ketentuan kategori penilaian sebagai berikut : sangat tidak setuju (STS) = 1, tidak setuju (TS) = 2, ragu-ragu (R)= 3, setuju (S)=4, sangat setuju (SS) = 5

Tabel 1. Skor rata-rata jawaban responden dengan katagori penilaian

Skor rata-rata	Katagori Penilaian
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik
1,80 – 2,59	Tidak Baik
2,60 – 3,39	Cukup Baik
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2014)

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2014) populasi penelitian ini adalah para pelanggan angkutan umum khususnya bus selain transmisi di kota Palembang. Ukuran sampel ditentukan sebanyak 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan *accidental sampling*, yaitu siapa saja responden/konsumen/penumpang yang menggunakan jasa angkutan ojek online masyarakat kota Palembang di saat penyebaran kuisisioner dilakukan di minta kesediaanya untuk menjadi responden penelitian.

Jenis Data

Data Kualitatif yaitu data kualitatif merupakan data yang tidak dapat dinyatakan dalam angka-angka, meliputi pengumpulan data seluruh masyarakat kota Palembang, menurut (Umar, 2008).

Teknik pengumpulan data

Menurut Umar (2008), metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menguji hipotesis faktor penentu melalui faktor keputusan konsumen/penumpang yang menggunakan jasa angkutan ojek online masyarakat kota Palembang dengan langkah-langkah sebagai berikut :

Pengujian Instrumen Penelitian

• Uji Validitas Instrumen

Untuk mengukur validitas faktor penentu melalui faktor keputusan konsumen/penumpang yang menggunakan jasa angkutan ojek online masyarakat kota Palembang, dilakukan uji validitas instrumen dengan menggunakan korelasi *Rank Spearman* menurut Umar (2008), Validitas instrumen dengan menggunakan rumus *spearman dalam program komputer SPSS ver.20.0 for windows*, dengan tingkat kesalahan $\alpha = 0.05$ atau 5%, menyatakan jika $p\text{-value} > \alpha = 0.05$ atau 5%, maka item tersebut valid dan dapat dijadikan sebagai indikator terhadap variabel tersebut. Dan jika $p\text{-value} < \alpha = 0.05$ atau 5%, maka item tersebut tidak valid dan tidak dapat dijadikan sebagai indikator terhadap variabel tersebut.

• Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas (keterandalan) merujuk pada pengertian bahwa suatu instrumen dapat di percaya untuk digunakan sebagai alat ukur, instrumen yang reliabel (andal) mengarahkan responden untuk memilih jawaban pada alternatif tertentu. Reliabilitas artinya dapat di percaya dan dapat diandalkan. Dalam penelitian ini uji reliabilitas di hitung dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach* dengan *program komputer SPSS ver.20.0 for windows* adalah dengan membandingkan koefisien alpha (α) dengan 0.60, sebagai berikut yaitu jika koefisien alpha (r hitung $\geq 0,60$) maka item tersebut reliabel dan jika koefisien alpha (r hitung $< 0,60$) maka item tersebut tidak reliabel menurut (Malhotra dalam Priyatno, 2008)

Pengujian Asumsi Dasar dan Klasik

• Uji Normalitas

Menurut Riduwan (2015), uji normalitas digunakan untuk mendeteksi apakah distribusi data variabelnya adalah normal. Tujuan uji normalitas data ini adalah untuk memeriksa/mengetahui apakah data populasi berdistribusi normal. pedoman yang dipakai dalam uji normalitas ini adalah Kolmogorov Smirnov dengan menggunakan *program komputer SPSS (Statistical package for social sciences ver.20.0 for windows)* yaitu jika nilai signifikansi $> \alpha (0,05)$ distribusi adalah normal dan jika nilai signifikansi $< \alpha (0,05)$, distribusi adalah tidak normal.

• Uji Multikolinearitas

Menurut Priyatno (2008), uji multikolinearitas berguna untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel bebas dalam model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Jika terjadi korelasi kuat, terdapat masalah multikolinearitas yang harus diatasi. Mengukur multikolinearitas juga dapat diketahui dari besar/kecil VIF (*variance inflation factor*) pada model regresi analisa terjadi dengan menggunakan *program komputer SPSS (Statistical package for social sciences versi.20.0 for windows)*.

• Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2008), uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varians dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi dengan menggunakan *program komputer SPSS (Statistical package for social sciences ver.21.0 for windows)*. Untuk mengetahui heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji koefisien *Rank Spearman*. bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau $p\text{-value} < \alpha = 0.05$, maka persamaan regresi tersebut terjadi heteroskedastisitas, dan H_0 ditolak bila signifikan hasil korelasi lebih besar dari $\alpha = 0,05$ atau $p\text{-value} > \alpha = 0.05$ berarti terjadi heteroskedastisitas.

Teknik Analisis

Menurut Riduwan (2015), analisis jalur dapat membantu para peneliti untuk menentukan apakah hubungan antara variabel-variabel itu terjadi secara langsung atau melalui variabel antara

dan juga dapat membandingkan besar kecilnya pengaruh, baik yang langsung maupun yang tidak, baik secara bersama-sama maupun secara sendiri-sendiri, jika salah satu variabel yang diuji tidak memenuhi syarat maka variabel tersebut di eliminasi dari pengujian analisis jalur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL DESKRIPTIF INSTRUMEN PENELITIAN

Deskripsi Variabel Faktor Penentu

Faktor Penentu variabel yang digunakan didalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 7 indikator dengan total pernyataan berjumlah 24 item digunakan dalam penelitian adalah Faktor Penentu menggunakan jasa angkutan ojek on-line masyarakat kota Palembang

Pada variabel faktor-faktor penentu yang digunakan untuk mengukur frekuensi yang tertinggi pada indikator faktor keamanan (X1.2) dengan dimensi jawaban responden dengan total skor tertinggi diberikan nilai pernyataan yaitu Bagaimana pendapat anda mengirim paket menjadi lebih cepat dan aman dengan menggunakan aplikasi ojek online Gojek ?, nilai rata-rata skor yang diberikan adalah 2,97 dengan interpretasi jawaban cukup baik jadi dapat disimpulkan bahwa rata-rata indikator keseluruhan angkutan umum ojek online motor roda dua dengan menggunakan indikator faktor keamanan (X1.2) dengan nilai skor 2.82, maka nilai yang diberikan kepada responden pengguna jasa angkutan umum gojek online katagori jawaban cukup baik.

Pada variabel faktor-faktor penentu yang digunakan untuk mengukur frekuensi yang tertinggi pada indikator faktor fasilitas (X1.1) dengan dimensi jawaban responden dengan total skor tertinggi diberikan nilai pernyataan yaitu Bagaimana fasilitas kendaraan ojek online dapat untuk bertransportasi, nilai rata-rata skor yang diberikan adalah 2,99 dengan interpretasi jawaban cukup baik jadi dapat disimpulkan bahwa angkutan umum ojek online motor roda dua dengan menggunakan indikator faktor fasilitas (X1.1) dengan nilai skor 2,67 yang diberikan kepada responden pengguna jasa angkutan umum gojek online katagori jawaban cukup baik.

Pada variabel faktor-faktor penentu yang digunakan untuk mengukur frekuensi indikator faktor Imagei (X1.6) dengan dimensi jawaban responden dengan total skor tertinggi diberikan nilai pernyataan yaitu Bagaimana penampilan driver gojek yang rapi mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap performan driver gojek nilai rata-rata skor yang diberikan adalah 2,38 dengan interpretasi jawaban tidak baik . Dengan nilai seluruh rata-rata skor yang digunakan untuk mengukur indikator Imagei (X1. 6) menghasilkan nilai rata-rata skor sebesar 2,54, jadi dapat disimpulkan bahwa angkutan umum ojek online motor roda dua dengan menggunakan indikator faktor Imagei (X1.6) dengan nilai skor 2.54, maka nilai yang diberikan kepada responden pengguna jasa angkutan umum gojek online katagori jawaban tidak baik.

Pada variabel faktor-faktor penentu yang digunakan untuk mengukur frekuensi indikator faktor kenyamanan angkutan (X1.7) dengan dimensi jawaban responden dengan total skor tertinggi diberikan nilai pernyataan yaitu Apakah anda setuju kondisi kendaraan yang digunakan pengemudi gojek nilai rata-rata skor yang diberikan adalah 2,80 dengan interpretasi jawaban cukup baik sedangkan respon jawaban yang paling rendah dalam menilai indikator pernyataan Bagaimana penggunaan GPS smarphone jika tidak tahu rute perjalanan yang ditempuh driver gojek, rata-rata skor yang diberikan mencapai 2,46 dengan interpretasi jawaban tidak baik. Dengan nilai seluruh rata-rata skor yang digunakan untuk mengukur indikator kenyamanan angkutan (X1.7) menghasilkan nilai rata-rata skor sebesar 2,57, maka nilai skor yang diberikan kepada responden pengguna jasa angkutan umum gojek online katagori jawaban tidak baik.

Deskripsi Variabel Faktor Keputusan

Faktor Keputusan merupakan variabel yang digunakan didalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 indikator dengan total pernyataan berjumlah 12 item digunakan dalam penelitian adalah Faktor Keputusan menggunakan jasa angkutan ojek on-line masyarakat kota Palembang.

Pada hasil responden pada variabel faktor-faktor keputusan yang digunakan untuk mengukur frekuensi yang tertinggi pada indikator perilaku pasca pembelian (Z1.5) dengan dimensi jawaban responden dengan total skor tertinggi diberikan nilai pernyataan yaitu Saya puas dengan

rekomendasikan Gojek online kepada orang lain sebagai pilihan transportasi umum yang handal., nilai rata-rata skor yang diberikan adalah 3.12 dengan interpretasi jawaban cukup baik Dengan nilai seluruh rata-rata skor yang digunakan untuk mengukur perilaku pasca pembelian (Z1.5) menghasilkan nilai rata-rata skor sebesar 3.07, jadi dapat disimpulkan bahwa angkutan umum ojek online motor roda kepada responden pengguna jasa angkutan umum gojek online kategori jawaban cukup baik.

Pada hasil responden pada variabel faktor-faktor keputusan yang digunakan untuk mengukur yang tertinggi frekuensi pada indikator keputusan pembelian (Z1.4) dengan dimensi jawaban responden dengan total skor tertinggi diberikan nilai pernyataan yaitu Puaskah anda memilih gojek online untuk transportasi karena cepat layanannya dalam waktu 24 jam., rata-rata skor yang diberikan mencapai 2,54 dengan interpretasi jawaban tidak baik. Dengan nilai seluruh rata-rata skor yang digunakan untuk mengukur keputusan pembelian (Z1.4) menghasilkan nilai rata-rata skor sebesar 2,59, jadi dapat disimpulkan bahwa angkutan umum ojek online motor roda kepada responden pengguna jasa angkutan umum gojek online kategori jawaban tidak baik.

Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan variabel yang digunakan didalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 indikator dengan total pernyataan berjumlah 15 item digunakan dalam penelitian adalah kepuasan masyarakat menggunakan jasa angkutan ojek on-line di kota Palembang.

Pada hasil responden pada variabel faktor-faktor keputusan yang digunakan untuk mengukur frekuensi yang tertinggi pada indikator pengetahuan driver (Y1.3) dengan dimensi jawaban Driver gojek online memberikan informasi, komunikasi secara jelas dan mudah dipahami kepada pelanggan, puaskah, nilai rata-rata skor yang diberikan adalah 2,96 dengan interpretasi jawaban cukup baik Dengan nilai seluruh rata-rata skor yang digunakan untuk mengukur indikator pengetahuan driver (Y1.3) menghasilkan nilai rata-rata skor sebesar 2,99, maka nilai skor yang diberikan kepada responden pengguna jasa angkutan umum gojek online kategori jawaban tidak baik.

Pada hasil responden pada variabel faktor-faktor keputusan yang digunakan untuk mengukur frekuensi yang terendah pada indikator jumlah pelayanan yang tersedia (Y1.4) dengan dimensi jawaban responden dengan total skor tertinggi diberikan nilai pernyataan yaitu Bagaimana aplikasi ojek online fleksibel karena dapat dilakukan kapan saja dan dimanapun, rata-rata skor yang diberikan mencapai 2,66 dengan interpretasi jawaban cukup baik. Dengan nilai seluruh rata-rata skor yang digunakan untuk mengukur pelayanan yang tersedia (Y1.4) menghasilkan nilai rata-rata skor sebesar 2,75, jadi dapat disimpulkan bahwa angkutan umum ojek online motor roda kepada responden pengguna jasa angkutan umum gojek online kategori jawaban cukup baik.

Kepuasan masyarakat merupakan variabel yang digunakan didalam penelitian ini kepuasan masyarakat diukur dengan menggunakan 14 indikator dengan total pernyataan berjumlah 14 item digunakan dalam penelitian adalah bahwa kepuasan masyarakat, berdasarkan hasil penyebaran kuesioner respon jawaban dengan total skor tertinggi diberikan pada indikator kenyamanan lingkungan dengan pernyataan fasilitas pendingin ruangan dan tempat duduk yang nyaman digunakan selama perjalanan, rata-rata skor yang diberikan jawaban responden adalah sebesar 3,61 dengan kategori jawaban baik dan keamanan pelayanan dengan pernyataan tingkat kehilangan barang bawaan penumpang rendah, rata-rata skor yang diberikan untuk seluruh jawaban responden adalah sebesar 3,61 dengan kategori jawaban baik. Sedangkan respon jawaban yang paling rendah diberikan dalam menilai indikator prosedur pelayanan dengan pernyataan bagaimana kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, rata-rata skor yang diberikan mencapai 3.18 dengan kategori jawaban cukup baik. Dengan total nilai rata-rata skor yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat menghasilkan rata-rata skor sebesar 48,95. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pengguna jasa angkutan umum (transmisi) yang diberikan kepada responden pengguna jasa angkutan umum (transmisi) interpretasi jawaban sangat baik.

Pengujian Instrumen Penelitian

Hasil Uji Validitas

Untuk mengukur validitas variabel pada penelitian ini, dilakukan uji coba instrumen dengan menggunakan 100 responden (masyarakat) pengguna jasa angkutan umum (transmisi) di kota Palembang. uji validitas dengan menggunakan *program komputer SPSS ver.20.0 for windows* , Berdasarkan hasil uji validitas variabel faktor penentu (X), faktor keputusan (Z) dan kepuasan masyarakat kota Palembang (Y), ternyata angka memiliki nilai $p\text{-value} < \alpha = 0.05$ atau 5%, hal ini menunjukkan bahwa pernyataan yang digunakan dalam kuesioner adalah valid, untuk ke tiga variabel yaitu faktor penentu, faktor keputusan, kepuasan masyarakat kota Palembang, seluruh pernyataan diperoleh angka memiliki nilai $p\text{-value} < \alpha = 0.05$ atau 5%, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan dari keempat variabel tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas

Untuk pengujian reliabilitas ketiga instrumen yaitu kualitas pelayanan angkutan umum (transmisi) dan kinerja terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang dengan penilaian/konsistensi butir-butir pertanyaan yang digunakan. Uji reliabilitas di hitung dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach* dengan *program komputer SPSS ver.20.0 for windows*. Berdasarkan hasil uji pada diketahui nilai *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel yaitu variabel Faktor Penentu (X) dan variabel Faktor Keputusan (Z) adalah 1.077, mendekati 1 atau bisa juga nilai VIF yaitu di sekitar angka 1, maka disimpulkan model regresi antar variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

Pengujian Asumsi Dasar dan Klasik

Hasil Uji Normalitas

Untuk melakukan pengujian normalitas maka digunakan bantuan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Pada tahapan pengujian normalnya masing-masing variabel ditentukan dari nilai *asym sig (2-tailed)* yang harus bernilai besar atau sama dengan alpha 0,05. Berdasarkan hasil pengujian data yang telah diolah diperoleh ringkasan hasil pengujian normalitas bahwa masing-masing variabel penelitian yang terdiri dari loyalitas pasien, kualitas pelayanan dan kepuasan telah menghasilkan nilai *asym sig (2-tailed)* lebih besar atau sama dengan alpha 0,05 ($\text{Sig} > 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor penentu yaitu $0,528 > 0,05$, faktor keputusan yaitu $0,394 > 0,05$, kepuasan masyarakat yaitu $0,550 > 0,05$ bahwa variabel dalam penelitian ini yang digunakan telah berdistribusi normal. Dengan demikian tahapan pengolahan data lebih lanjut dapat segera dilaksanakan.

Hasil Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel bebas dalam model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Pengujian multikolinearitas dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) pada model regresi dengan menggunakan *program komputer SPSS (Statistical package for social sciences ver.20.0 for windows)* : diketahui nilai *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel yaitu variabel Faktor Penentu (X) dan variabel Faktor Keputusan (Z) adalah 1.077, mendekati 1 atau bisa juga nilai VIF yaitu di sekitar angka 1, maka disimpulkan model regresi antar variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. diketahui korelasi antara variabel Faktor Penentu (X) dengan unstandardized residual menghasilkan nilai signifikansi 0.566, nilai signifikansi korelasi lebih besar dari $0.566 > 0.05$, dan korelasi antara variabel Faktor Keputusan (Z) dengan unstandardized residual menghasilkan nilai signifikansi. Karena nilai signifikansi korelasi lebih besar dari $0.835 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ditemukan adanya.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis:

Pengujian hipotesis 1 yaitu hasil pengolahan CR hubungan antara variabel faktor penentu adalah sebesar 3,415 dengan nilai P sebesar 0.000. Data diketahui bahwa karena memenuhi syarat di atas atau $3,415 > 1,96$ nilai P (*probability*) sebesar $0,000 < 0,05$, maka hasil tersebut memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini dapat H0 ditolak, Ha diterima artinya faktor penentu (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap faktor keputusan (Z).

Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis 2 yaitu hasil pengolahan CR hubungan antara variabel faktor keputusan adalah sebesar 2,787 dengan nilai P sebesar 0.005. data diketahui bahwa karena memenuhi syarat di atas atau $2,787 > 1,96$ nilai P (*probability*) sebesar $0,005 < 0,05$, maka hasil tersebut memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini dapat H0 ditolak, Ha diterima artinya faktor keputusan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Pengujian hipotesis 3 : hasil pengolahan CR 3. Berdasarkan data dari hasil pengolahan CR hubungan antara variabel faktor penentu adalah sebesar 0,173 dengan nilai P (*probability*) sebesar 0,863 data diketahui karena tidak memenuhi syarat di atas atau $0,173 < 1,96$ maka hasil tersebut memenuhi syarat yaitu $0,863 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini dapat H0 diterima, H0 ditolak artinya faktor penentu (X) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Pengujian hipotesis 4 : Dari hasil perhitungan faktor penentu melalui faktor keputusan terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang. hasil pengujiannya menunjukkan faktor Penentu berpengaruh signifikan terhadap faktor keputusan dan faktor keputusan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dengan pengaruh tidak langsung sehingga diperoleh pengaruh total sebesar $0,325 \times 0,283 = 0,0919$, pengaruh langsung antara faktor penentu terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,018 sedangkan faktor penentu melalui faktor keputusan terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang sebesar $0,018 + 0,0919 = 0,1099$ dibulatkan 0,11 . Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa faktor penentu melalui faktor keputusan terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang sebesar 0,1099 dibandingkan pengaruh langsung faktor penentu terhadap kepuasan masyarakat $0,1099 > 0,018$. Dapat disimpulkan bahwa faktor keputusan merupakan variabel (*intervening* atau *itermediary*),

Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Pengaruh Langsung (*Direct*) dan Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect*)

Besarnya *pengaruh langsung (direct effect)* berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, terlihat bahwa hasil estimasi nilai-nilai parameter pengaruh langsung antar variabel bebas dengan variabel terikat adalah seperti tampak pada sebagai berikut :

Tabel 4.18
Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

Variabel Standardized Direct Effects atau langsung			Estimate
Faktor Keputusan (Z)	<-----	Faktor Penentu (X)	0,325
Kepuasan Masyarakat (Y)	<-----	Faktor Keputusan (Z)	0,283
Kepuasan Masyarakat (Y)	<-----	Faktor Penentu (X)	0,018
Variabel Standardized Direct Effects atau langsung			Estimate
Kepuasan Masyarakat (Y) ← Faktor Keputusan (Z) ← (Z) Faktor Penentu (X)			0,920

Sumber : Hasil Perhitungan AMOS, diolah 2018

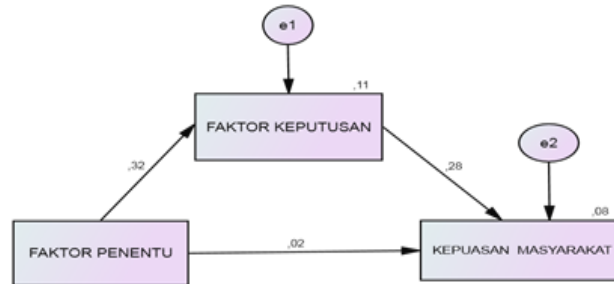
Hasil Output pada tabel di atas menunjukkan efek langsung dan efek tidak langsung dari variabel Faktor Penentu (X) dan Faktor Keputusan (Z) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebagai berikut (tabel 4.19):

Tabel 4.19
Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Serta Pengaruh Total X, Z, Y

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui Kepuasan Masyarakat (Z)	Pengaruh Total
Px → Pz	0,325	-	0,325
Pz → Py	0,283	-	0,283
Px → Py	0,018	-	0,018
Px → Py	0,092	0,325 x 0,283 = 0,0919 + 0,018	0,1099

Sumber : Hasil Perhitungan AMOS, 2018

Hasil pengujian menunjukkan faktor Penentu berpengaruh signifikan terhadap faktor keputusan dan faktor keputusan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dengan pengaruh tidak langsung sehingga diperoleh pengaruh total sebesar $0,325 \times 0,283 = 0,0919$, pengaruh langsung antara faktor penentu terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,018 sedangkan faktor penentu melalui faktor keputusan terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang sebesar $0,018 + 0,0919 = 0,1099$ dibulatkan 0,11. Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa faktor penentu melalui faktor keputusan terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang sebesar 0,1099 dibandingkan pengaruh langsung faktor penentu terhadap kepuasan masyarakat yaitu $0,1099 > 0,018$. Dapat disimpulkan bahwa faktor keputusan merupakan variabel (*intervening atau itermediary*), dan akan di uraikan gambar dibawa ini :



Gambar 5.3.

Diagram Jalur Standardized Estimates

Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung serta Pengaruh Total

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Analisis Faktor Penentu Konsumen/Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Ojek Online Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Faktor Keputusan Masyarakat Kota Palembang.

Berdasarkan data dari hasil dapat disimpulkan data yang diketahui karena memenuhi syarat di atas yaitu $3,415 > 1,96$ nilai P (*probability*) sebesar $0,000 < 0,05$, maka hasil tersebut memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini dapat H0 ditolak, Ha diterima artinya faktor penentu (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap faktor keputusan (Z).

2. Analisis Faktor Kepuasan Konsumen/Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Ojek Online Berpengaruh Positif dan Tidak Signifikan Terhadap Faktor Kepuasan Masyarakat Kota Palembang.

Berdasarkan data dari hasil dapat disimpulkan data yang diketahui karena memenuhi syarat di atas yaitu $2,787 > 1,96$ nilai P (*probability*) sebesar $0,005 < 0,05$, maka hasil tersebut memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini dapat H0 ditolak, Ha diterima artinya faktor keputusan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

3. Analisis Faktor Penentu Konsumen/Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Ojek Online Tidak Berpengaruh Negatif dan Tidak Signifikan Terhadap Faktor Kepuasan Masyarakat Kota Palembang.

Berdasarkan data dari hasil pengolahan CR hubungan antara variabel faktor penentu adalah sebesar 0,173 dengan nilai P (probability) sebesar 0,863 data diketahui bahwa karena tidak memenuhi syarat di atas atau $0,173 < 1,96$ maka hasil tersebut memenuhi syarat yaitu $0,863 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini dapat H_0 diterima, H_0 ditolak artinya faktor penentu (X) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

4. Analisis Model Faktor Penentu Melalui Faktor Keputusan Konsumen/Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Ojek Online Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Faktor Kepuasan Masyarakat Kota Palembang.

Pengaruh faktor penentu melalui faktor keputusan terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang. hasil pengujiannya menunjukkan faktor penentu berpengaruh signifikan terhadap faktor keputusan dan faktor keputusan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dengan pengaruh tidak langsung sehingga diperoleh pengaruh total sebesar $0,325 \times 0,283 = 0,0919$, pengaruh langsung antara faktor penentu terhadap kepuasan masyarakat sebesar $0,018$ sedangkan faktor penentu melalui faktor keputusan terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang sebesar $0,018 + 0,0919 = 0,1099$ dibulatkan $0,11$. Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung yaitu faktor penentu melalui faktor keputusan terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang yaitu sebesar $0,1099$ dibandingkan pengaruh langsung pengaruh langsung antara faktor penentu terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar $0,018$, maka $0,1099 > 0,018$. Dapat disimpulkan bahwa faktor keputusan merupakan variabel (*intervening atau itermediary*),

KESIMPULAN

1. Hasil uji diperoleh memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini dapat H_0 ditolak, H_a diterima artinya faktor penentu (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap faktor keputusan (Z).
2. Hasil uji memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini dapat H_0 ditolak, H_a diterima artinya faktor keputusan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)
3. Hasil uji memenuhi syarat yaitu lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini dapat H_0 diterima, H_0 ditolak artinya faktor penentu (X) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).
4. Hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung yaitu faktor penentu (X) melalui faktor keputusan (Z) terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang (Y) lebih sebesar dibandingkan pengaruh langsung antara faktor penentu terhadap kepuasan masyarakat Dapat disimpulkan bahwa faktor keputusan merupakan variabel (*intervening atau itermediary*),

KETERBATASAN DAN FUTURE RESEARCH

Keterbatasan

Batasan permasalahan penelitian dilakukan pengamatan penelitian yang dilakukan hanya di kota Palembang yang memungkinkan pengungkapan faktor penentu dan faktor keputusan konsumen/penumpang menggunakan jasa angkutan ojek online terhadap kepuasan masyarakat belum maksimal sehingga perlu ada penambahan penelitian selanjutnya sistem transportasi online dikota-kota besar lainnya dengan menggunakan sistem gojek online serta mampu mengembangkan penelitian jasa angkutan ojek online yaitu suatu sistem yang menggunakan jenis angkutan lain kendaraan roda empat, angkutan barangan dan lain-lain sebagai alternatif alat transportasi angkutan umum dalam dan di luar kota serta fasilitas-fasilitas pendukung lain yang dibutuhkan untuk perkembangan jasa angkutan umum online. .

Future Research

Bagi peneliti berikutnya yang ingin mengadakan penelitian serupa, agar dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menambah variabel penelitian dan mengangkat objek penelitian pada perusahaan lainnya seperti :

- Harapan konsumen/penumpang diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan faktor penentu dan faktor keputusan konsumen/penumpang menggunakan jasa angkutan ojek online terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang sehingga pihak PT Gojek Indonesia bisa memperbaiki dimana letak faktor-faktor kekuatan dan kelemahan masa yang akan datang.
- Penelitian mengenai faktor penentu dan faktor keputusan konsumen/penumpang menggunakan jasa angkutan ojek online terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang gojek online hendaknya memasukkan faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti faktor keselamatan, asuransi kecelakaan dan ketaatan lalu lintas, penampilan dan kepercayaan bagi konsumen/penumpang menggunakan jasa angkutan ojek online dan menggunakan teknik analisis data serta yang memadai untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.
- Disarankan penelitian ini berikutnya hendaklah dilakukan angkutan umum transmisi di beberapa bagian daerah atau kabupaten misalnya Kabupaten Kayu Agung, Ogan Ilir, Prabumulih, Sekayu serta daerah lain yang akan direncanakan sebagai alat transportasi antara daerah Provinsi Sumatera Selatan.

REFERENSI

- Agus, Widarjono. (2010). *Analisa Statistika Multivariat Terapan*. Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. ISBN : 978-979 3532-39-4. Yogyakarta.
- Akdon, Riduwan, Kuncoro Ahmad Engkos. 2015. *Cara Menggunakan Dan Memaknai Path Analisis (Analisis Jalur)*. Penerbit PT Alfabeta. Bandung.
- Andriansyah. (2015). *Manajemen Transpotasi dalam Kajian dan Teori*. Jakarta. Penerbit : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama
- Dewanto, Fajar, Aditya (2015) judul penelitian “Pengaruh Ojek Online Terhadap Transportasi Masyarakat DKI Jakarta” Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer & Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma. Skripsi
- Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. (2017). *Buku Panduan Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di Perguruan Tinggi*. EDISI XI. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI
- Fitri, Firdaus dan Ramadhani, Mila. (2016). “Pengaruh Ojek Online Terhadap Masyarakat” Bekasi, Jawa Barat. Karya Ilmiah.
- Ginting, Paham. (2005). *Pemasaran Pariwisata*. Medan: Penerbit USU press. Habibie,
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasyim, Farida, 2009, *Hukum Dagang*, Sinar Grafika, Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat
- Kotler, Philip, (2009). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2 Edisi 13. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovelock, Christopher & Jochen Wirtz. (2011). *Services Marketing : People, Technology, Strategy*. Seventh Edition. New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Payne, Adrian. 2000, *The Essence of Services Marketing*, Pemasaran Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Malhotra, Naresh, .1995.. *Marketing an Aplied Orientation*, Prentice Hall International Edition, New York.

- Morlokj, Edward.K. (1998). Pengantar Tehnik dan Perencanaan Transportasi. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, A. 1996. Menajemen Transportasi. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nurvia, Indri. (2007). Analisis Persepsi Penumpang terhadap Tingkat Pelayanan Busway. Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Priyatno, Duwi. (2011). *Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS*. Yogyakarta: Penerbit MediaKom.
- Setiawan, Muhammad, Zuhdi. 2010. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus Malam P.O. Gunung Harta Jurusan Surabaya-Denpasar. Tesis, UPN Veteran, Surabaya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (MPB)*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Cetakan Kedua*. CV. Alfabeta : Bandung
- Tjiptono, Fandi & Gregorius Candra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Santoso, Singgih. (2012). Panduan SPSS Versi 20. PT. Penerbit PT. Elex Media Komputindo. Kompas Gramedia. Edisi Pertama. Jakarta
- Sugiyono. 2014. Statistika untuk Penelitian. Bandung. Alfabeta.
- Umar, Husien. 2008. Desain Penelitian MSDM dan Prilaku Karyawan. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Widarjono, Agus . 2010. Analsisa Statistika Multivariat Terapan. Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. ISBN : 978-979 3532-39-4. Yogyakarta.
- Umar, Husien. (2008). *Desain Penelitian MSDM dan Prilaku Karyawan*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Yolanda, Devi (2014) “faktor penentu keputusan penumpang mahasiswa menggunakan jasa angkutan Bus Rapid Transit (BRT) Transmusi Palembang.”. universitas Sriwijaya. Skripsi Web.Site ([Http://ojekline/xyz/pengertianojekline](http://ojekline/xyz/pengertianojekline)) 02 maret 2018 diakses.
- GOJEK. (n.d.). *Gojek*. Retrieved from <http://www.go-jek.com/> 24 agustus 2017 diakses.
- <http://seputarpengertian.blogspot.co.id/pengertian-go-jek.html/2015/07> diakses.

TENTANG PENULIS

<p>Penulis 1 Reina Damayanti, SE, MM adalah Dosen Pada Universitas PGRI Palembang dengan bidang manajemen pemasaran. Berapa topik yang menjadi ketertarikan beliau adalah kepuasan pelanggan dan kualitas layanan.</p> <p>Penulis dapat dihubungi pada email: reinadamayanti.rd@gmail.com</p>	<p>Penulis 2 Oktariansyah, SE, MM adalah dosen tetap Universitas PGRI Palembang pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi.</p> <p>Penulis dapat dihubungi pada e-mail: abanghafizbro06@gmail.com</p>
--	---