

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI GOJEK UNTUK MEMENUHI KEBUTUHAN MASYARAKAT

Diah Setyaningrum^{1*}, Yolanda Salsabila², Maulidha Putri Cahyani³, Aliefa Rizka Fairuwza Ramadhani⁴, Eka Putri Farah Nurdevi⁵, Joko Tri Nugraha ⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Tidar, Indonesia

¹diah.setyaningrum@students.untidar.ac.id

²yolanda.salsabila@students.untidar.ac.id

³maulidhaputricahyani@students.untidar.ac.id

⁴aliefa.rizka.fairuwza.ramadhani@students.untidar.ac.id

⁵eka.putri.farah.nurdevi@students.untidar.ac.id ⁶jokotrinugraha@untidar.ac.id

Diterima: 09-06-2024

Revisi:13-06-2024

Disetujui: 19-06-2024

ABSTRAK

Aplikasi online telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, menghadirkan berbagai solusi inovatif untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan masyarakat di berbagai bidang. Salah satunya adalah Aplikasi Gojek. Aplikasi Gojek telah merevolusi cara masyarakat Indonesia beraktivitas, menghadirkan berbagai layanan yang memudahkan kehidupan sehari-hari. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Gojek dalam memenuhi kebutuhan mereka. Analisis data dilakukan dengan metode kuantitatif. Pada tahap pengambilan suatu sampel penelitian ini melakukan dengan mengadakan pengisian data/kuesioner terhadap Mahasiswa Universitas Tidar prodi Ilmu Administrasi Negara angkatan 23 yang pernah menggunakan Aplikasi Gojek. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online. Mengujikan pada 66 sampel yang diperoleh. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Aplikasi Gojek telah berhasil memberikan kepuasan tinggi kepada masyarakat dalam berbagai aspek layanannya, terutama kemudahan penggunaan, kualitas layanan, harga, dan nilai tambah. Namun, Gojek perlu meningkatkan layanan pelanggan dan jangkauan layanannya untuk mencapai kepuasan yang lebih menyeluruh.

Kata Kunci: Aplikasi Gojek, Kepuasan Masyarakat, Kebutuhan Masyarakat

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana untuk bepergian dari satu tempat ke tempat yang lain yang ingin dituju (Jagomos C Jansela Situmorang et al. 2021). Di akhir abad ke-20 dan abad ke-21, sepeda motor menjadi salah satu pilihan moda transportasi yang populer, terutama di negara-negara berkembang. Orang-orang di Indonesia menggunakan sepeda motor ini untuk mengangkut penumpang dan barang-barang yang sering disebut dengan ojek. Kemudian, industri ojek ini berkembang menjadi industri besar yang mendorong ekonomi negara. Perkembangan industri ojek ini mengubah sistem transportasi global yang sebelumnya sangat diatur menjadi lebih mudah, cepat, dan murah yang dapat diakses oleh semua orang yang memiliki smartphone. Pemasaran melalui aplikasi yang membuat ojek online diterima dengan cepat di kalangan masyarakat, serta berbagai macam pilihan layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang jasa (Agustin 2017)

Aplikasi berbasis teknologi telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari masyarakat di era digital yang semakin berkembang. Salah satunya adalah aplikasi Gojek. Gojek adalah salah satu penyedia layanan online yang sedang menjadi primadona di Masyarakat (Anggraeni 2021). Gojek menawarkan layanan transportasi ojek online dan membantu pengguna serta driver menggunakan

teknologi canggih (Yunita, Kumbara, and Andri Wijaya 2020) Gojek telah berkembang menjadi aplikasi yang sangat populer yang memiliki berbagai macam fungsi seperti transportasi, pengantaran makanan, pembayaran, layanan keuangan, dan lain sebagainya. Dengan menyediakan aksesibilitas dan kemudahan yang luar biasa, Gojek telah menjadi bagian penting dari masyarakat perkotaan di banyak negara, termasuk Indonesia. Dengan Gojek, pelanggan tidak perlu mencari ojek ke pangkalan, hanya dengan sekali klik saja, pengemudi sepeda motor akan datang menjemput mereka pergi atau pulang.

Pertumbuhan pesat Gojek menunjukkan perubahan besar dalam perilaku konsumen yang semakin bergantung pada teknologi untuk kebutuhan sehari-hari. Namun, kesuksesan sebuah aplikasi tidak hanya tergantung pada seberapa mudah digunakan atau seberapa banyak layanan yang tersedia untuk digunakan, tetapi juga seberapa baik aplikasi tersebut mampu memenuhi harapan penggunanya dan membuat mereka merasa puas. (Kotler and Keller 2016) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa sangat puas atau senang. (Oliver 1980) mengemukakan model kepuasan konsumen yang terdiri dari tiga elemen, yaitu Ekspektasi (Expectations): Harapan konsumen terhadap kinerja produk atau jasa. Persepsi (Perceptions): Persepsi konsumen terhadap kinerja produk atau jasa yang dirasakan. Kepuasan (Satisfaction): Perasaan senang atau kecewa yang dialami konsumen setelah menggunakan produk atau jasa.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mempelajari secara menyeluruh tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Gojek untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, diharapkan penelitian ini dapat membantu perusahaan, pemerintah, dan masyarakat umum untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

LANDASAN TEORI

Aplikasi Gojek menyediakan berbagai layanan seperti transportasi, pesan-antar makanan, pembayaran elektronik, dll untuk memudahkan kehidupan sehari-hari serta telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat Indonesia. Untuk menganalisis dampak dan keberhasilan platform ini bagi masyarakat, penting untuk memahami seberapa puas masyarakat dalam menggunakan aplikasi Gojek untuk memenuhi kebutuhan mereka. Menurut (Djaslim 2003), pengertian Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi penulis menyimpulkan bahwa kepuasan itu adalah perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka masyarakat sebagai pelanggan akan kecewa dan bila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan atau konsumen akan puas dalam pemenuhan kebutuhannya.

Terkait dengan penggunaan aplikasi Gojek, teori utilitarianisme dapat digunakan untuk menganalisis dampak positif aplikasi ini terhadap masyarakat. Suatu tindakan dianggap baik jika membawa kebahagiaan dan kesejahteraan bagi sebagian besar orang Jeremy Bentham (1739) dalam (Rahmatullah 2021) Studi

yang menggunakan teori utilitarian menganalisis bahwa aplikasi Gojek apakah bisa memenuhi kebutuhan apakah Gojek mampu berkontribusi terhadap prinsip utama teori utilitarian, yang bertujuan untuk mencapai kebaikan terbesar untuk jumlah terbesar.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Menurut (Gestari and Mariah 2021), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dari apa yang diharapkan dan pengelolaannya untuk memenuhi keinginan dan harapan konsumen.

Setelah penulis mengulas beberapa penelitian, maka terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan.

Penelitian yang pertama yaitu di tulis oleh (Agussalim and Jan 2018) **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI ONLINE GO-JEK DI MANADO** “ mengemukakan Pengaruh dari harga yang perbengaruh besar terhadap kepuasan konsumen pengguna Gojek. Hal ini menunjukkan bahwa harga merupakan variabel penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Gojek (Kotler and Keller 2016) mendefinisikan harga sebagai jumlah nilai yang dikeluarkan konsumen atas manfaat memiliki atau menggunakan suatu produk atau layanan, dan nilai tersebut ditentukan melalui negosiasi antara pembeli dan penjual, atau ditetapkan oleh penjual. Dari aplikasi gojek sendiri harga tidak sama untuk semua pembeli untuk setiap penggunaan yang berbeda.

Penelitian yang kedua yaitu dilakukan oleh (Badri, Djuhartono, and Vhalery 2023) yang berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan Gojek Terhadap Kepuasan Konsumen di Wilayah Bogor**. Penelitian ini mengemukakan bahwa mengemukakan bahwa konsumen dalam menilai kualitas layanan menggunakan layanan aplikasi Gojek didalam kehidupan sehari-hari, merupakan variabel yang paling penting. Selain itu, hasil penelitian ini juga masih saling berkaitan dengan hasil penelitian sebelumnya yang mengemukakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Gojek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebagai pengguna untuk pemenuhan kebutuhan. Jika kualitas yang diberikan dari pihak gojek baik, maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan akan lebih banyak digunakan untuk keperluan pemenuhan kebutuhan masyarakat. (Agussalim and Jan 2018) juga menyatakan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh yang positif

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bermaksud untuk mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Gojek dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Diawali dengan identifikasi permasalahan, yaitu tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Gojek. Kemudian, peneliti melakukan tinjauan pustaka untuk memahami konsep-konsep yang relevan, seperti kepuasan masyarakat, aplikasi Gojek, dan kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, disusun kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan terukur untuk mengukur tingkat kepuasan dan pengaruh penggunaan aplikasi Gojek terhadap masyarakat. Kuesioner yang diperuntukkan untuk mahasiswa berisi pertanyaan tertutup sejumlah 10 pertanyaan. Kuesioner tersebut dipastikan

valid dan reliabel untuk menghasilkan data yang akurat. Kuesioner disebar kepada responden, yaitu pengguna aplikasi Gojek di Universitas Tidar prodi Ilmu Administrasi Negara, melalui metode online dengan jumlah sebanyak 66 responden.

Data yang diperoleh dari kuesioner dikodekan dan diolah menggunakan program statistik. Analisis data dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif untuk menarik kesimpulan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Gojek.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil Analisis dari penelitian ini didasarkan pada kuisisioner yang disebar kepada masyarakat sebanyak 66 partisipan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu frekuensi pengaruh penggunaan aplikasi Gojek yang dimana variabel korelasi tersebut diukur menggunakan uji Chi Square untuk mengidentifikasi kaitan antara frekuensi penggunaan aplikasi Gojek dengan kepuasan masyarakat. Hasil dari kuisisioner yang kami sebar sebagai berikut:

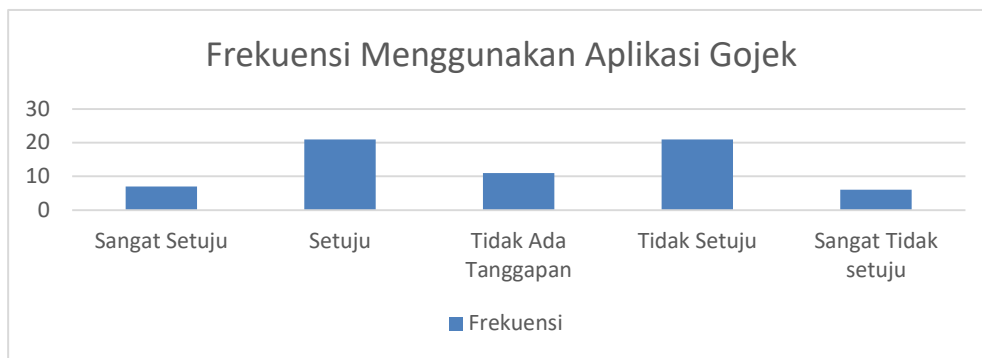
Tabel 1.1 Frekuensi Menggunakan Aplikasi Gojek

	Frekuensi	Persen
Sangat Setuju	2	3%
Setuju	21	31,8%
Tidak Ada Tanggapan	16	24,2%
Tidak Setuju	20	30,3%
Sangat Tidak Setuju	7	10,6%
	66	100%

Dari data tersebut, terdapat 10,6% (7 responden) dari 66 responden menjawab sangat setuju, 31,8% (21 responden) menjawab setuju, 16,7% (11 responden) menjawab tidak ada tanggapan, 31,8% (21 responden) menjawab tidak setuju, 9,1% (6 responden) menjawab sangat tidak setuju. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa antara pengguna yang sering dan tidak sering menggunakan Aplikasi Gojek adalah sama.

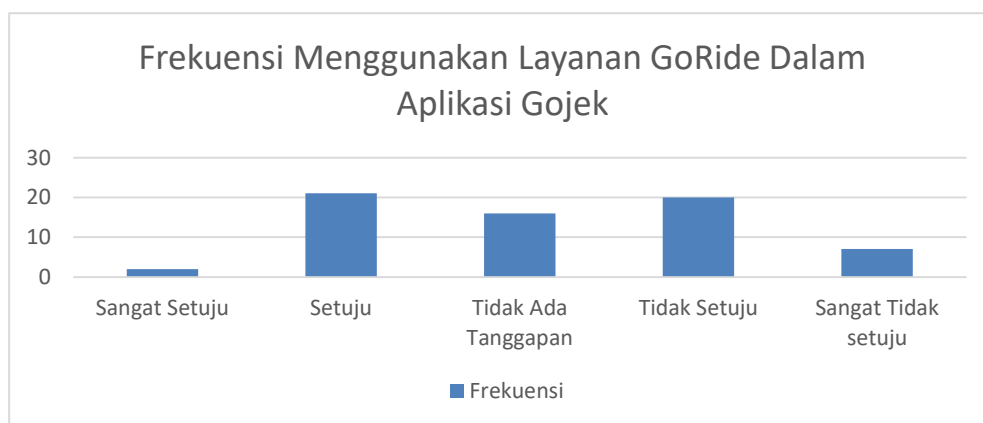
Tabel 1.2 Frekuensi Menggunakan Aplikasi Gojek

	Frekuensi	Persen
Sangat Setuju	7	10,6%
Setuju	21	31,8%
Tidak Ada Tanggapan	11	16,7%
Tidak Setuju	21	31,8%
Sangat Tidak Setuju	6	9,1%
	66	100%



Gambar .1 Pengguna Aplikasi Gojek

Dari data tersebut, terdapat 3% (2 responden) dari 66 responden menjawab sangat setuju, 31,8% (21 responden) menjawab setuju, 24,2% (16 responden) menjawab tidak ada tanggapan, 30,3% (20 responden) menjawab tidak setuju, 10,6% (7 responden) menjawab sangat tidak setuju. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa sering menggunakan layanan GoRide dalam Aplikasi Gojek.

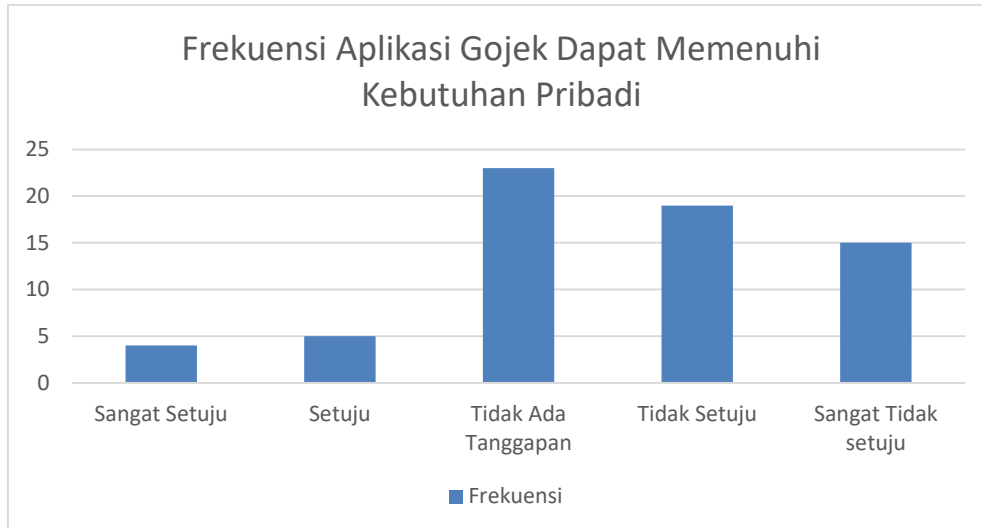


gambar.2 Penggunaan Layanan GoRide Dalam Aplikasi Gojek

Tabel 1.3 Frekuensi Aplikasi Gojek Dapat Memenuhi Kebutuhan Pribadi

	Frekuensi	Persen
Sangat Setuju	4	6,1%
Setuju	5	7,6%
Tidak Ada Tanggapan	23	34,8%
Tidak Setuju	19	28,8%
Sangat Tidak Setuju	15	22,7%
	66	100%

Dari data tersebut, terdapat 6,1% (4 responden) dari 66 responden menjawab sangat setuju, 7,6% (5 responden) menjawab setuju, 34,8% (23 responden) menjawab tidak ada tanggapan, 28,8% (19 responden) menjawab tidak setuju, 22,7% (15 responden) menjawab sangat tidak setuju. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pengguna memilih untuk tidak menanggapi.

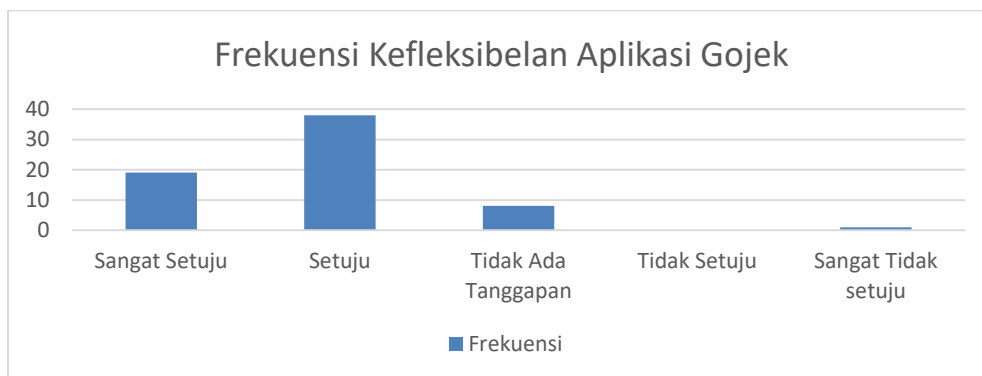


Gambar 3 Aplikasi Gojek Untuk Pemenuhan Kebutuhan Pribadi

Tabel 1.4 Frekuensi Kefleksibelan Aplikasi Gojek

Kategori	Frekuensi	Persen
Sangat Setuju	19	28,8%
Setuju	38	57,6%
Tidak Ada Tanggapan	8	12,1%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	1,5%
Total	66	100%

Dari data tersebut, terdapat 28,8% (19 responden) dari 66 responden menjawab sangat setuju, 57,6% (38 responden) menjawab setuju, 12,1% (8 responden) menjawab tidak ada tanggapan, 0% (0 responden) menjawab tidak setuju, 1,5% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Dengan ini dapat disimpulkan pengguna setuju bahwa mereka merasakan Aplikasi Gojek fleksibel karena dapat dilakukan dimana saja.

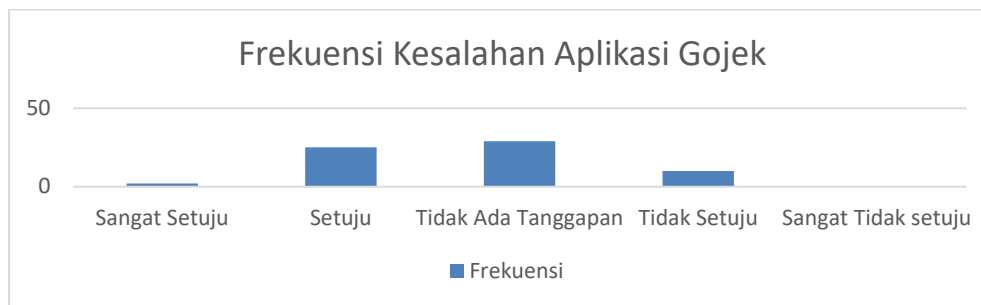


gambar.4 Kefleksibelan Aplikasi Gojek

Tabel 1.5 Frekuensi Kesalahan Aplikasi Gojek

	Frekuensi	Persen
Sangat Setuju	2	3%
Setuju	25	37,9%
Tidak Ada Tanggapan	29	43,9%
Tidak Setuju	10	15,2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
	66	100%

Dari data tersebut, terdapat 3% (2 responden) dari 66 responden menjawab sangat setuju, 37,9% (25 responden) menjawab setuju, 43,9% (29 responden) menjawab tidak ada tanggapan, 15,2% (10 responden) menjawab tidak setuju, 0% (0 responden) menjawab sangat tidak setuju. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pengguna memilih untuk tidak menanggapi bahwa Aplikasi Gojek mengalami error.



Gambar .5 Kesalahan Aplikasi Gojek

Tabel 1.6 Frekuensi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gojek

	Frekuensi	Persen
Sangat Setuju	10	15,2%
Setuju	41	62,1%
Tidak Ada Tanggapan	12	18,2%
Tidak Setuju	2	3%
Sangat Tidak Setuju	1	1,5%
	66	100%

Dari data tersebut, terdapat 15,2% (10 responden) dari 66 responden menjawab sangat setuju, 62,1% (41 responden) menjawab setuju, 18,2% (12 responden) menjawab tidak ada tanggapan, 3% (2 responden) menjawab tidak setuju, 1,5% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Dengan ini dapat disimpulkan pengguna setuju bahwa mereka merasa puas menggunakan Aplikasi Gojek karena mempermudah aktivitas pribadi.

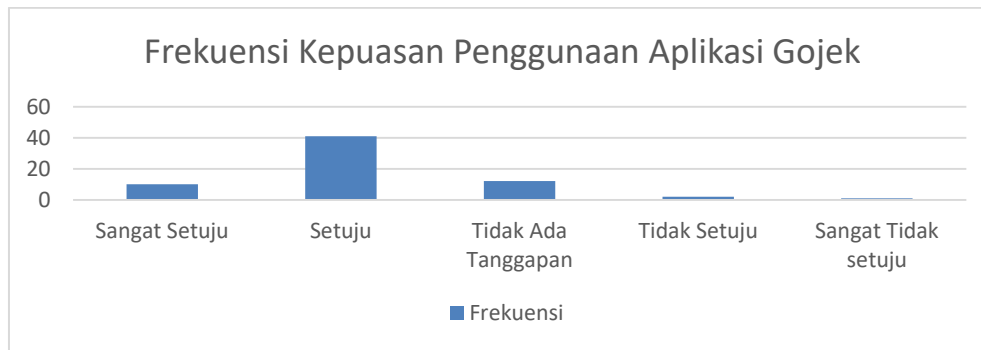
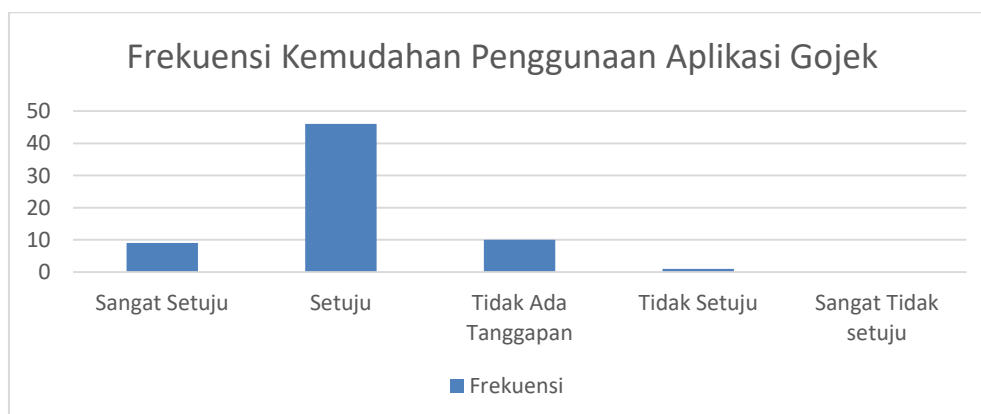


Diagram 1.6 Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gojek

Tabel 7 Frekuensi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Gojek

	Frekuensi	Persen
Sangat Setuju	9	13,6%
Setuju	46	69,7%
Tidak Ada Tanggapan	10	15,2%
Tidak Setuju	1	1,5%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
	66	100%

Dari data tersebut, terdapat 13,6% (9 responden) dari 66 responden menjawab sangat setuju, 69,7% (46 responden) menjawab setuju, 15,2% (10 responden) menjawab tidak ada tanggapan, 1,5% (1 responden) menjawab tidak setuju, 0% (0 responden) menjawab sangat tidak setuju. Dengan ini dapat disimpulkan pengguna setuju bahwa mereka merasa puas terhadap Aplikasi Gojek karena kemudahan penggunaannya.

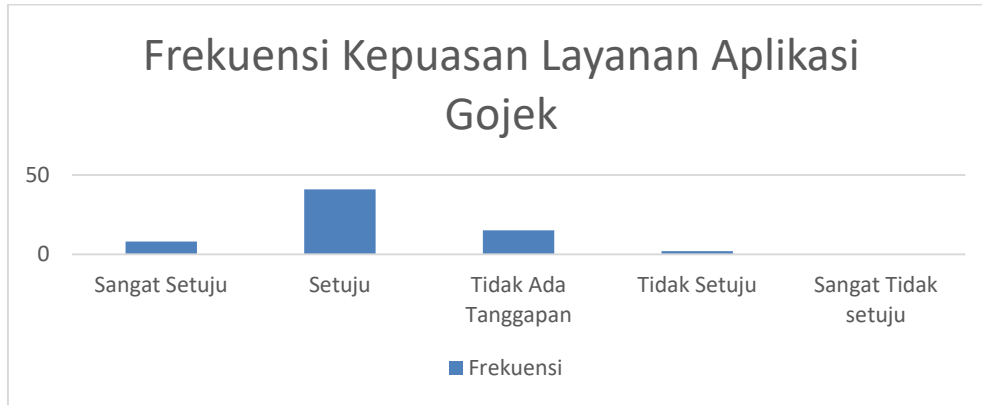


Gambar .7 Kemudahan Penggunaan Aplikasi Gojek

Tabel 1.8 Frekuensi Kepuasan Layanan Aplikasi Gojek

	Frekuensi	Persen
Sangat Setuju	8	12,1%
Setuju	41	62,1%
Tidak Ada Tanggapan	15	22,7%
Tidak Setuju	2	3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
	66	100%

Dari data tersebut, terdapat 12,1% (8 responden) dari 66 responden menjawab sangat setuju, 62,1% (41 responden) menjawab setuju, 22,7% (15 responden) menjawab tidak ada tanggapan, 3% (2 responden) menjawab tidak setuju, 0% (0 responden) menjawab sangat tidak setuju. Dengan ini dapat disimpulkan pengguna setuju bahwa mereka merasa puas terhadap layanan Aplikasi Gojek.

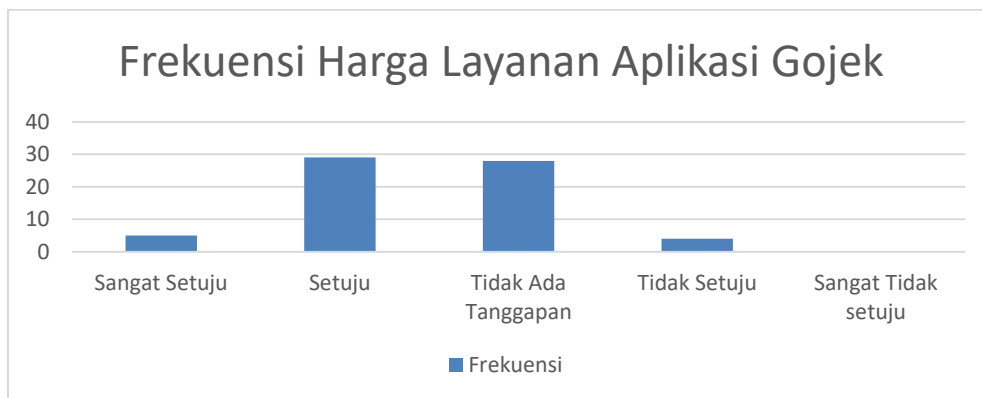


Gambar .8 Frekuensi Kepuasan Layanan Aplikasi Gojek

Tabel 1.9 Frekuensi Kepuasan Harga Aplikasi Gojek

Kategori	Frekuensi	Persen
Sangat Setuju	5	7,6%
Setuju	29	43,9%
Tidak Ada Tanggapan	28	42,4%
Tidak Setuju	4	6,2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	66	100%

Dari data tersebut, terdapat 7,6% (5 responden) dari 66 responden menjawab sangat setuju, 43,9% (29 responden) menjawab setuju, 42,4% (28 responden) menjawab tidak ada tanggapan, 6,2% (4 responden) menjawab tidak setuju, 0% (0 responden) menjawab sangat tidak setuju. Dengan ini dapat disimpulkan pengguna setuju bahwa mereka merasa puas terhadap harga Aplikasi Gojek yang terjangkau.

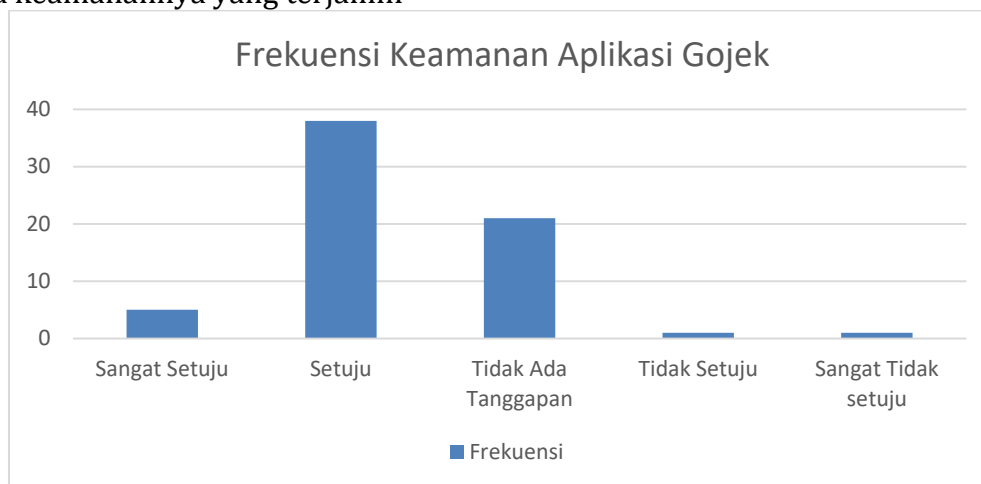


Gambar.9 Kepuasan Harga Aplikasi Gojek

Tabel 1.10 Frekuensi Keamanan Aplikasi Gojek

	Frekuensi	Persen
Sangat Setuju	5	7,6%
Setuju	38	57,6%
Tidak Ada Tanggapan	21	31,8%
Tidak Setuju	1	1,5%
Sangat Tidak Setuju	1	1,5%
	66	100%

Dari data tersebut, terdapat 7,6% (5 responden) dari 66 responden menjawab sangat setuju, 57,6% (38 responden) menjawab setuju, 31,8% (21 responden) menjawab tidak ada tanggapan, 1,5% (1 responden) menjawab tidak setuju, 1,5% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Dengan ini dapat disimpulkan pengguna setuju bahwa mereka merasa puas terhadap Aplikasi Gojek karena keamanannya yang terjamin



Gambar.10 Keamanan Aplikasi Gojek

Penelitian ini memiliki beberapa keunikan, yaitu:

1. Topik yang Relevan dan Aktual:

Di era digital ini, penggunaan aplikasi mobile untuk berbagai layanan telah menjadi tren yang semakin marak. Gojek sebagai salah satu pionir aplikasi super di Indonesia, memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Mempelajari bagaimana Gojek digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan topik yang relevan dan aktual untuk diteliti.

2. Pendekatan Interdisipliner:

Penelitian ini dapat dilakukan dengan pendekatan interdisipliner, menggabungkan berbagai disiplin ilmu seperti sosiologi, ekonomi, teknologi informasi, dan bahkan psikologi. Hal ini memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena penggunaan Gojek dalam konteks sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat.

3. Potensi Dampak yang Luas:

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, seperti:

- a. Masyarakat: Memahami bagaimana Gojek dapat dioptimalkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.
- b. Pemerintah: Merumuskan kebijakan yang tepat untuk mendukung perkembangan ekonomi digital dan melindungi konsumen.

- c. Gojek: Meningkatkan kualitas layanan dan mengembangkan strategi bisnis yang lebih efektif.

Adapun tantangan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Akses Data: Mendapatkan data yang valid dan terpercaya tentang penggunaan Gojek.
2. Etika Penelitian: Memastikan privasi dan keamanan data pengguna Gojek.
3. Analisis Data: Menganalisis data yang kompleks dengan metode yang tepat.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah penulis lakukan untuk menguji tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Gojek untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dapat disimpulkan bahwa aplikasi gojek sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari dan juga masyarakat merasa puas untuk beberapa indikator terkait, yang nantinya dapat digunakan untuk membantu perusahaan dalam hal mengevaluasi kinerja. Perusahaan Gojek akan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan dan dapat digunakan untuk evaluasi aplikasi gojek kedepannya di dalam hal kualitas layanan jasa yang ditawarkan. Beberapa indikator yang ditawarkan aplikasi gojek terbukti memuaskan, hal tersebut terlihat dari hasil kuisioner yang telah disebar yaitu masyarakat merasa terbantu dengan aplikasi gojek karena mudah diakses dan dapat dilakukan dimana saja alias fleksibel walaupun adanya masalah akibat aplikasinya yang beberapa kali error. Dalam kehidupan sehari-hari pengguna juga merasa cukup puas dengan keberadaan aplikasi gojek karena sangat berguna untuk kepentingan pribadi, kemudahan aplikasinya, layanan, harganya yang dianggap terjangkau dan keamanannya yang terjamin untuk para penggunanya. Secara keseluruhan aplikasi gojek untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di dalam kehidupan sehari-hari telah dianggap penting dan sangat berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan Gojek saat ini juga paling berpengaruh besar pada kepuasan konsumen saat menggunakan layanan aplikasi dan juga untuk menarik minat pelanggan yang lebih banyak. Sehingga disarankan agar Gojek tetap mempertahankan hal-hal tersebut dan juga terus mengembangkan sistem sesuai dengan perkembangan zaman karena jika kualitas yang diberikan dari pihak gojek baik, maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan akan lebih banyak digunakan untuk keperluan pemenuhan kebutuhan. masyarakat.

REFERENSI

- Agussalim, Stephaldi Otto, and Arazzi Bin Hassan Jan. 2018. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Go-Jek Di Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 6(4).
- Agustin, Anis. 2017. "PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN TRANSPORTASI ONLINE (GO-JEK) DI SURABAYA Khuzaini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 6.
- Anggraeni, Fitria Nur. 2021. "ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF PUBLIC TRANSPORTATION OJEK ONLINE (GOJEK) THROUGH SERVICE INSTRUMENTS." *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* 1(2). doi:10.37481/jmeb.v1i2.221.
- Badri, Muhammad Hilal, Tjipto Djuhartono, and Rendika Vhalery. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan Gojek Terhadap Kepuasan Konsumen Di Wilayah Bogor." *Journal of Academia Perspectives* 3(1). doi:10.30998/jap.v3i1.1712.
- Djaslim, Saladin. 2003. "Manajemen Pemasaran." *Bandung: Linda Karya*.

- Gestari, Ryzke Dinda, and Mariah. 2021. "Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Pada JD.ID Di Jakarta." *Jurnal Bisnis dan Komunikasi* 8(1).
- Jagomos C Jansela Situmorang, Fauzi Akbar Maulana Hutabarat, Wong Pong Lan, Ngajudin Nugroho, and Lisa. 2021. "Kualitas Pelayanan Mitra Gojek Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride." *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting* 2(2). doi:10.47065/arbitrase.v2i2.285.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. Person Edition *Marketing Management 16th*.
- Oliver, Richard L. 1980. "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions." *Journal of Marketing Research* 17(4). doi:10.1177/002224378001700405.
- Rahmatullah, Indra. 2021. "Filsafat Hukum Utilitarianisme: Konsep Dan Aktualisasinya Dalam Hukum Di Indonesia." *ADALAH* 5(4). doi:10.15408/adalah.v5i4.22026.
- Yunita, Yunita, Vicky Brama Kumbara, and Ronni Andri Wijaya. 2020. "ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PADA PT GOJEK INDONESIA." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 1(6). doi:10.31933/jimt.v1i6.198.