

DAMPAK SISTEM BONUS DAN TARIF PT. GOJEK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI BERBASIS *ONLINE* “GOJEK” (STUDI KASUS TERHADAP *DRIVER* GOJEK DI DAERAH KAMPUS UII JALAN KALIURANG KM 14 SLEMAN D. I. YOGYAKARTA)

Denny Affandi, Nining Sofiati

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta

Korespondensi penulis: dennyaffandi@yahoo.com, niningsofiati@gmail.com

Abstrak

Saat ini, transportasi online banyak diminati oleh masyarakat, dikarenakan mudah, murah, dan transparan. Seiring waktu, layanan transportasi online menghadapi tuntutan kualitas layanan. Kinerja pelayanan yang bermuara pada kualitas layanan dipengaruhi oleh karakteristik organisasi seperti reward system. PT. Gojek sebagai penyedia layanan memberlakukan sistem baru menyangkut bonus dan tarif bagi mitra Gojek. Hal tersebut berdampak pada menurunnya reward bagi mitra Gojek. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Hal tersebut dikarenakan dalam penyajian data peneliti menggunakan metode penyusunan tabel dari hasil wawancara yang didapat. Adapun penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui kualitas layanan jasa transportasi Online. Setelah diberlakukannya sistem baru tentang tarif dan bonus. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan transportasi Gojek setelah diberlakukannya sistem baru tentang bonus dan tarif PT Gojek dalam kategori “baik”. Namun mengalami penurunan kualitas layanan jika dibandingkan dengan kualitas sebelum adanya sistem baru tentang tarif dan bonus. Selain itu, bahwa pemberlakuan tentang sistem bonus dan tarif pada transportasi Gojek berdampak pada penurunan kualitas layanan khususnya aspek reliability dan emphaty. Aspek reliability mengalami penurunan dalam hal merespon orderan. Aspek emphaty mengalami penurunan kualitas dalam hal memberikan atribut tambahan. Adapun penurunan kualitas layanan terjadi pada aspek assurance dalam hal keterbatasan informasi jaminan keselamatan.

Kata kunci: sistem bonus dan tarif, kualitas pelayanan, dan transportasi online Gojek

Abstract

Today, the online much demanded by transportation, because it is, cheap, and transparent. Over time, online transportation service to the demand of the quality of service. Performance service that rises on the quality of care influenced by a characteristic organization such as riward system. Gojek as providers on reward and make a new for gojek partner. It has amount of impact to the decreasing rewards for gojek partner. This research approach uses the descriptive qualitative research. Analysis using descriptive. This is because the presentation used the table researchers used a method to emerge from the interview. But this study attempts to know the quality of service online transportation service. After the implementation of the new system on tariff and a reward. The research results show the quality of the transportation service gojek after the implementation of the new system of over riward and tariff of PT gojek in the category of essentially and perfectly morally good. However it has a decrease in quality if a comparison is made with the quality of the prior to the beginning of a new system off on tariff and a riward. In edition, that so for time being to lift the ppn was receive riward salaries and fares on a gojek transportation impacted on the decline in the quality on service especially aspects of reliability and emphaty. The aspect of reliability has experienced a fall in the event that respond to order. The aspect of emphaty has experienced a fall in the quality on in the event that given attribute an extra burst. But as for a decrease in quality going on the aspects falling under assurance in the event that the limited number of information guarate of safety.

Keyword: Riward and tariff system, the quality of services, and transportation gojek online

A. Latar Belakang

Beberapa tahun terakhir ini, Indonesia mengalami transformasi dalam hal transportasi. Perkembangan teknologi yang semakin modern telah merambah dunia transportasi di Indonesia. Hal ini terlihat dari bermunculannya moda transportasi berbasis *online* di kota-kota besar di Indonesia. Masyarakat Indonesia menghadapi persoalan carut marutnya masalah transportasi. Tingginya tingkat kemacetan dan polusi udara menjadi alasan utama masyarakat menjadi dilema untuk beraktivitas. Pada sisi lain, setiap orang harus beraktivitas untuk memenuhi kebutuhan hidupnya seperti bekerja, sekolah, makan, mengirim barang, atau membeli barang tertentu. Saat ini, orang menemukan cara praktis untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Setiap orang dapat mencukupi kebutuhan hidupnya tanpa harus bersusah payah menjalankan mobilitas keluar rumah atau kantor. Salah satu upaya dengan memanfaatkan jasa transportasi *online*. Kebutuhan akan ketersediaan layanan transportasi memberikan peluang lapangan kerja baru bagi masyarakat sebagai penyedia jasa layanan transportasi. Layanan transportasi publik yang dijalankan oleh pemerintah seperti bus satu jalur (*busway*) memberikan lapangan kerja baru seperti sopir, kondektur bus,

maupun penjaga halte. Penyedia layanan transportasi *Online* yang dijalankan melalui peran serta masyarakat atau Ojek Online juga memberikan lapangan kerja bagi masyarakat itu sendiri.

Saat ini, perkembangan pesat telah terjadi pada layanan transportasi berbasis *online*. Inilah perubahan baru yang diciptakan oleh keberadaan layanan transportasi alternatif (Kasali, 2017). Adanya keberadaan layanan transportasi online seperti GO-JEK telah menciptakan pola relasi kerja yang cukup kompleks. Rhenald Kasali dalam bukunya yang berjudul *Disruption* melihat industri baru berbasis teknologi seperti GO-JEK, AirBnB, dan Djakarta LyloD membangun sebuah relasi ekonomi yang tidak lagi bersifat konvensional namun menggunakan mekanisme *sharing economy*. Mekanisme *sharing economy* dapat dikatakan sebagai bentuk penyediaan barang dan jasa yang melibatkan multi aktor yang bersifat *peer-to-peer* dengan menyewakan asset mereka dalam suatu sistem jaringan penyedia jasa dan barang (Dyal-Chand, 2015). Layanan transportasi Online yang dijalankan oleh PT Gojek ditopang oleh mitra Gojek atau *driver* sebagai ujung tombak kualitas kinerja layanan yang baik. Kualitas layanan akan ditentukan salah satunya oleh kinerja mitra

Gojek tersebut. Sistem *reward* tertentu diberlakukan sebagai kompensasi bagi kinerja mitra Gojek. Sistem *reward* atau pembayaran Gojek menggunakan sistem bagi hasil yaitu 20:80. 20% untuk Gojek dan 80% untuk driver. Selain mendapat pembayaran orderan *driver* juga mendapat bonus dari setiap transaksi berdasarkan poin yang dikumpulkan.

Tarif layanan jasa transportasi Gojek pada tahun 2015 dengan fasilitas Promo yang berlaku adalah Rp. 15.000; sisanya merupakan subsidi dari gojek. Ketentuan tarif Rp.3000/KM, namun pelanggan tetap membayar Rp.15.000; kepada driver. Tarif ini berlaku untuk semua jarak tempuh sehingga setiap pelanggan yang order dengan jarak dekat maupun jarak jauh tetap mengeluarkan biaya Rp.15.000; dan sisanya di subsidi oleh Gojek. Sedangkan untuk jumlah total bonus yang diterima driver sebanyak Rp.150.000/hari.

Pada tahun 2016 Gojek memberlakukan kebijakan baru dengan tarif minimal Rp.15.000; dengan bagi hasil untuk GOJEK Rp.3.000, dan jumlah total bonus yang di peroleh *driver* sebesar Rp.100.000/hari. Namun, pertengahan 2017 Gojek mulai menerapkan kebijakan baru dengan tarif minimal Rp.10.000 dengan bagi hasil untuk gojek Rp.2000. Sedangkan untuk total jumlah bonus sebesar Rp.80.000/hari.

Berdasarkan latar belakang di atas, PT Gojek dari waktu ke waktu memberlakukan kebijakan baru menyangkut sistem *reward*. Kecenderungan perubahan sistem tersebut berimplikasi pada penurunan insentif *driver* sebagai mitra Gojek dari aspek tarif maupun bonus. Persoalan tersebut menjadikan penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Dampak sistem Tarif dan Bonus PT. Gojek Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Online (Studi Kasus Layanan Transportasi Online Driver Gojek di Jalan Kaliurang Km 14 Sleman D. I. Yogyakarta “Kampus UII”).

B. Kerangka Teori

B.1 Transportasi Publik

Transportasi umum (dikenal pula sebagai transportasi publik atau transportasi massal) adalah sebuah layanan angkutan penumpang bersama yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, berbeda dengan moda transportasi seperti taksi, bus sewa, dan perusahaan jaringan transportasi, yang tidak dapat diakses oleh masyarakat umum tanpa adanya pemesanan secara mandiri. (<https://id.wikipedia.org>) diakses 5 November 2018 pukul 11.40).

Seiring bertambahnya jumlah populasi kendaraan dan tingkat teknologi transportasi masyarakat membuat inovasi kendaraan tersebut digunakan untuk mengangkut

manusia atau barang dengan memberikan jasa kepada masyarakat dengan menggunakan tarif atau pembayaran tunai. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 1993 tentang Angkutan Jalan dijelaskan angkutan adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.

B.2 Asas-asas Transportasi Umum atau Angkutan

Asas-asas transportasi umum dan angkutan yang diatur dalam undang-undang No. 22 Tahun 2009 Bab II Pasal 2 menyebutkan bahwa dalam penyelenggaraan transportasi umum atau public harus memperhatikan beberapa asas sebagai berikut : asas transparan, asas akuntabel, asas berkelanjutan, asas partisipatif, asas bermanfaat, asas efisien dan efektif, asas seimbang, asas terpadu, dan asas mandiri. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan juga menyebutkan bahwa suatu perusahaan angkutan umum wajib untuk memenuhi standar pelayanan minimal keamanan, keselamatan, kenyamanan. Keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.

B.3 Pengertian Ojek Online

Ojek Online merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan namun ojek online dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi. Ojek online merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada smartphone yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang dan/atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat global terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah kemacetan selalu menjadi polemik, ojek online ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju.

C. Metode Penelitian

C.1 Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas, menggali data melalui wawancara mendalam.

Sesuai pendapat Patton (2012:14) bahwa pendekatan kualitatif memberikan fasilitas untuk mendalami isu-isu, kajian secara detail dan mendalam. Sesuai dengan tujuan penelitian bahwa penelitian ini akan mengali informasi tentang dampak terhadap kualitas pelayanan transportasi online oleh driver Gojek setelah diberlakukannya kebijakan terbaru dari PT. Gojek Indonesia.

Data akan dianalisis secara deskriptif. Data kualitatif akan di analisis melalui statistik deskriptif dari data yang bersifat kuantitatif. Penelitian deskriptif menurut Suharsimi Arikunto (1987:5) menjelaskan bahwa apabila datanya terkumpul lalu diklasifikasikan menjadi dua kelompok yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif digambarkan dengan kata-kata atau kalimat dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Selanjutnya data yang bersifat kuantitatif yang berwujud angka-angka hasil perhitungan dapat diproses dengan beberapa cara antara lain dijumlahkan, dibandingkan dengan jumlah yang diharapkan dengan diperoleh prosentase yang kedua dijumlahkan, diklasifikasikan sehingga merupakan susunan urut angka untuk selanjutnya dibuat tabel maupun proses lebih lanjut menjadi visualisasi data. Data kuantitatif tentang kualitas pelayanan transportasi online tentang Sistem Tarif dan

Bonus oleh PT Gojek dikualitifikasi sebagaimana menurut Muhammad Idrus (2009:86) sebagai berikut :

Interval Nilai (Kuantitatif)	Kualifikasi (Kualitatif)
81 – 100	Sangat Baik/istimewa
69 – 80	Baik
56 – 68	Cukup
< 55	Kurang

C.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian Dampak Sistem Bonus dan Tarif PT. Gojek Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Berbasis *Online* “GOJEK” ini akan dilakukan pada area Kampus UII Jalan Kaliurang Km 14 atau Wilayah Desa Umbulmartani Kecamatan Ngemplak Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

C.3 Populasi dan Sampel

Populasi menurut Margono (2004) bahwa populasi merupakan seluruh data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Sedangkan populasi menurut

Sugiyono (2008) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang memiliki karakter dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Adapun populasi dari penelitian ini adalah *driver* Gojek di area kampus UII jalan kaliurang Km 14 yang tergabung dalam paguyuban Gojek Jakal Atas.

Sedangkan sampel menurut Nana Sudjana dan Ibrahim (2004:85) menjelaskan bahwa sampel ialah sebagian dari populasi dapat dijangkau serta memiliki sifat yang sama dengan populasi yang diambil sampelnya tersebut. Adapun menurut Sugiyono (2008:118) menjelaskan bahwasannya sampel memiliki arti suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Sampel dari penelitian ini adalah driver yang berada di area Kampus UII Jalan Kaliurang Km 14 yang tergabung dalam Paguyuban Gojek Jakal Atas sebanyak 20 responden.

C.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Observasi : Suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan dengan sistematisa fenomena-fenomena yang diselidiki.

- 2) Interview : Suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan informan sehingga diperoleh data yang lebih jelas. Dalam teknik ini peneliti dapat menggali informasi lebih mendalam untuk mendapatkan informasi yang lebih aktual.
- 3) Dokumentasi: Dokumentasi disini sangat diperlukan untuk memperkuat data saat wawancara, bentuk dokumentasi disini dapat bersifat foto, tulisan, grafik yang berhubungan dengan penelitian.

D. Pembahasan dan Hasil

Pendekatan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian Kualitatif menurut Saryono (2010) bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Sedangkan menurut Bogdan dan Tylorn (1975) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur yang menghasilkan data diskriptif berupa ucapan atau tulisan dan sikap orang-orang yang diamati.

Dalam tahap analisis dapat membuat daftar pertanyaan untuk wawancara,

pengumpulan data, dan analisis data yang dilakukan sendiri. Untuk dapat mengetahui sejauh mana informasi yang diberikan oleh informan penelitian, penulis menggunakan teori indikator pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:46). Indikator pelayanan publik menurut Zeithaml bahwa pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk melihat sejauhmana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari 5 kriteria yaitu:

1. *Tangibles*/ketampakan fisik yang meliputi: penampilan *driver*, kendaraan layak, kedisiplinan, kelengkapan sarana komunikasi.
2. *Reliability*/kehandalan yang meliputi: keahlian berkendara, pengetahuan wilayah, kecepatan merespon order.
3. *Responsiveness*/ketanggapan yang meliputi: sikap keramahan *driver*, tanggap *complain*.
4. *Assurance*/jaminan yang meliputi: kesesuaian harga, jaminan keselamatan, dan jaminan sistem layanan.
5. *Empathy*/empati yang meliputi: pelayanan atribut *customer*, Non diskriminasi, layanan tambahan.

Hasil dapat dijelaskan bahwa sistem baru tentang bonus dan tarif berdampak terhadap kualitas layanan transportasi berbasis

online Go-Jek. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa dari aspek-aspek yang telah dikemukakan mempunyai dampak terhadap kualitas pelayanan *driver* Gojek. Hal tersebut dibuktikan pada angka yang cukup tinggi pada setiap rata-rata penilaian di masing-masing aspek.

Pada aspek *reliability* dan *emphaty driver* cenderung mengatakan bahwa penyebab dari pilih-pilih orderan dan tidak memberikan tambahan atribut kepada *customer* yaitu karena saat ini tarif yang diperoleh sangatlah sedikit jika dibandingkan dengan tarif pada saat kebijakan lama. Namun dalam kasus ini responden penelitian tidak beranggapan bahwa penurunan bonus juga sebagai penyebab dari penurunan kualitas pelayanan pada *customer* Gojek. Sedangkan pada aspek *assurance* mengalami penurunan kualitas yang dikarenakan kurangnya pengetahuan mengenai jaminan keselamatan dan jaminan sistem layanan yang tidak di informasikan oleh PT. Gojek.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya temuan menyangkut kualitas layanan yang tidak mengalami penurunan pada aspek *tangible* dan aspek *responsiveness*. Hal tersebut dikarenakan *driver* mempunyai kepatuhan terhadap SOP yang diberikan oleh PT. Gojek. Sedangkan dalam aspek *Responsiveness*/ketanggapan disebabkan

keinginan *driver* untuk menjaga layanan dalam hal ketanggapan bagi *customer*. Berdasar aspek ini, peneliti juga menarik kesimpulan bahwa aspek *tangible* dan aspek *responsiveness* tidak berdampak pada penurunan kualitas layanan transportasi berbasis online Gojek.

E. Penutup

E.1 Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan hasil analisis tentang dampak kebijakan bonus dan tarif terhadap kualitas layanan transportasi berbasis *online* Gojek yang telah disajikan maka dapat disimpulkan:

1. Kualitas layanan transportasi *online* Gojek setelah diberlakukannya kebijakan sistem baru tentang bonus dan tarif Gojek dalam kategori “baik”. Pada data wawancara dengan beberapa responden yang menyatakan bahwa penyebab penurunan kualitas pelayanan bukanlah dari segi bonus. Melainkan dari segi tarif yang mengalami penurunan, sehingga berdampak pada penurunan kualitas pelayanan dalam beberapa aspek.
2. Pemberlakuan kebijakan baru tentang sistem bonus dan tarif pada transportasi *online* Gojek berdampak pada penurunan kualitas layanan khususnya menyangkut

aspek *reliability* dan *emphaty*. Aspek *realibiliti* mengalami penurunan dalam hal merespon orderan. Aspek *emphaty* mengalami penurunan kualitas dalam hal memberikan atribut tambahan. Adapun penurunan kualitas layanan terjadi pada aspek *assurance* dalam hal keterbatasan informasi jaminan keselamatan dan jaminan sistem layanan. Sedangkan aspek *tangible* dan aspek *responsiveness* tidak berdampak pada penurunan kualitas layanan transportasi *online* Gojek dikarenakan kepatuhan terhadap SOP dan keinginan untuk menjaga kualitas layanan.

E.2 Saran

Adapun saran yang peneliti berikan kepada PT. Gojek Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Membuat kebijakan baru terhadap tarif untuk layanan Go-Ride jarak jauh dengan mempertimbangkan antara jarak tempuh dan jumlah tarif yang wajar agar *driver* kedepannya tidak mengabaikan orderan Go-Ride jarak jauh, dan hal tersebut akan lebih membuat *customer* lebih nyaman saat memesan Go-Ride jarak jauh karena kemungkinan kesulitan untuk mendapatkan *driver* sangat kecil. Hal ini tentunya akan meningkatkan kenyamanan bagi pelanggan yang menggunakan aplikasi Go-Jek,

dengan kenyamanan pelanggan maka akan berdampak positif pula bagi *driver* Go-Jek.

2. Sebaiknya setiap kantor operasional Go-Jek mempunyai karyawan tersendiri untuk bagian pendistributoran atribut tambahan selain helm yang tersebar di berbagai wilayah, sehingga *driver* tidak kejauhan untuk mengambil atribut tambahan agar hak-hak *customer* dalam hal atribut tambahan bisa selalu dipenuhi oleh setiap *driver*.
3. Peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan dari segi latar belakang permasalahan yang lain agar mendapatkan hasil yang lebih luas tentang kualitas pelayanan transportasi *online* Gojek.

Daftar Pustaka

Buku

- Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pokja Pembaruan.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media.
- Hardiyansyah, 2015, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta: Gava Media.
- Indiahono Dwiyo, 2009, *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*, Yogyakarta: Gava Media.
- Keban.T.Yeremias, 2008, *Enam Dimensi Strategis Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Kusdarini Eny, 2011, *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*, Yogyakarta: UNY Pres.
- Muhammad Idrus, 2007, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif x Kuantitatif*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ratminto – Atik Septi W, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Suharsini Ari Kunto, 1987, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Tangkilisan, Hesar Nogi, 2005, *Manajemen Publik*, Jakarta:PT. Gramedia Widiasarana.

WEBSITE

- (<http://yukmampirkesini.blogspot.com> diakses pada 12 september 2018 pukul 12.00)
- (<http://jogja.tribunnews.com> diakses pada 12 september 2018 pukul 12.45).
- (<http://seputarpengertian.blogspot.com> diakses pada 12 september 2018 pukul 12.45)
- (<https://medium.com> diakses pada 12 september 2018 pukul 12.55)
- (<https://www.gojakgojek.com> diakses pada 19 september 2018 pukul 12.19)
- (<http://indoinspector.blogspot.com> diakses pada 19 september 2018 pukul 12.52)
- (<http://m.cnnindonesia.com> diakses pada 2 oktober 2018 pukul 22.31)
- (<https://id.wikipedia.org> diakses 5 November 2018 pukul 11.40).
- (<https://www.suduthukum.com> diakses pada 5 November 2018 pukul 12.33)
- (<https://id.wikipedia.org> diakses pada 5 November 2018 pukul 17.40).
- (<http://www.ilmukitabarbaru.com> diakses pada 5 November 2018 pukul 18.42)

(<http://gojekid.blogspot.com> diakses pada 5 November 2018 pukul 17.00)
(www.GOJEK.com diakses pada 5 November 2018 pukul 19.20)
(<https://www.kumpulandefinisi.com> diakses pada 11 November 2018 pukul 21.04)
(<http://dewiangraini96.blogspot.com> diakses pada 26 November 2018 pukul 19.30)
(www.sarjanaku.com diakses pada 4 Desember 2018 pukul 23.30)

(<http://dinkes.lumajangkab.go.id> diakses pada 8 Januari 2019 pukul 18.00)
(<https://morinfoent.wordpress.com> diakses pada 10 Januari 2019 pukul 21.00)
(<https://ruangguru.co.id> diakses pada 12 februari 2019 pukul 19.15)

Diakses Pada 5 November 2018 Pukul 17.49)

(Abd. Rachman Syah Yusuf. 2018. Efektivitas Tugas Pegawai Dalam Pelayanan Publik. Diakses Pada 11 November 2018 Pukul 21.30)
(Sri Susanti. 2014. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. Dakses Pada 20 Desember 2018 Pukul 21.40)

JURNAL

(Tri Ulfa Wardani. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek” Diakses Pada 12 September Pukul 13.25)
(Wardiman Darmadi. 2016. “Dampak Keberadaantransportasiojek Online (Go-Jek) Terhadaptransportasi Angkutan Umumlainnya Di Kota Makassar” Diakses Pada 5 November 2018 Pukul 12.20)
(Chairul Arif. 2017. Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Transportasi Ojek Online Go-Jek