

**ANALISIS KELENGKAPAN APLIKASI DAN PELAYANAN TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAINGGO-JEK
(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas 17
Agustus 1945 Surabaya)**

An Nisa Al Khumairoh,
Sri Andayani
Rachmawati Novaria

ABSTRACT

The rapid technological advancement of all aspects of the field has created many new business opportunities, one of which is modern transportation business using with internet. GOJEK as a means of online transportation that much in demand by the community because it felt to provide many benefits. With the positive progress and positive feedback from the community, many emerging similar transportation that uses the internet as its supporters. Of the many online transport services GO-JEK. Offers a wide range of applications offering services as well as providing GO-JEK as a superior online transportation compared to others.

Keywords: Completeness of Application, Service, Competitive Advantage.

1. PENDAHULUAN

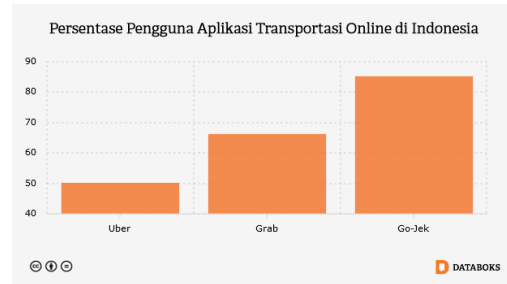
Dengan kemajuan perkembangan jam an disertai kemajuan teknologi internet di segala aspek yang memberikan banyak manfaat dan peluang bisnis oleh beberapa orang. Kemunculan telepon genggam yang berbasis android menjadi penunjang untuk melakukan bisnis lewat internet. transportasi online yang sedang booming di dalam masyarakat menjadi salah satu bentuk kemajuan perkembangan internet dan android. Beberapa transportasi online adalah Go-Jek, Uber dan Grab.

Angkutan umum atau angkot yang sering diandalkan masyarakat pun seringkali rawan kriminalitas. Dengan segala keresahan tersebut maka banyak masyarakat yang beralih menggunakan

transportasi *online*. Semakin minatnya masyarakat Surabaya dengan transportasi berbasis *online* yang dirasa sangat bermanfaat, menjadikan banyaknya perusahaan yang mencoba keberuntungan untuk berbisnis jasa layanan yang sama memanfaatkan aplikasi jaringan internet seperti GO-JEK. Kemunculan pesaing yang sama dengan GO-JEK diantaranya seperti UBER, GRAB serta ojek online lainnya. Banyaknya pilihan ojek online, membuat pengguna ojek online menjadi kritis dan semakin membandingkan dari segi apapun. Tawaran yang diberikan oleh tiap ojek *online* menjadikan banyak pertimbangan bagi pelanggan.

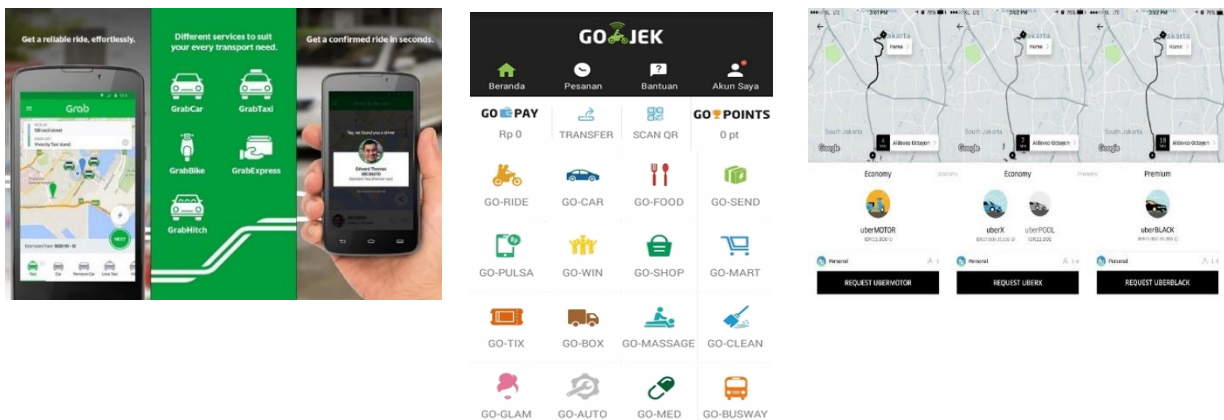
Go-Jek, Uber dan Grab berlomba lomba untuk mencari posisi dikalangan masyarakat, meningkatkan pelayanan dan meningkatkan aplikasi menjadi salah satu bentuk perlombaan antar ketiga transportasi tersebut. Dilihat dari beberapa sumber Go-Jek

memberikan kedudukan yang lebih dari Uber ataupun Grab. Keunggulan bersaing Go-Jek dilihat dari pengunduh Go-Jek, Uber dan Grab serta pengguna ketiga transportasi online tersebut, berikut adalah grafiknya.



Gambar 1 : Grafik Pengguna Ojek Online (Go-Jek, Grab dan Uber) di Indonesia tahun 2017 dan 2018

Perbandingan Kelengkapan Aplikasi dari ketiga transportasi dilihat dari gambar berikut.



Gambar 2 : Perbandingan tampilan Aplikasi Grab, Go-Jek dan Uber

Berdasarkan Gambar tersebut dijelaskan perbedaan antara aplikasi yang ditawarkan oleh masing masing transportasi online, dilihat dari gambar Go-Jek lebih unggul dengan banyaknya Aplikasi yang ditawarkan dibanding lainnya.

Oleh karena hal tersebut peneliti mencari t ahu tentang Kelengkapan Aplikasi dan Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing Go-Jek dengan melakukan studi kasus mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Unibersitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Go-Jek merupakan penerapan bisnis online yang sedang fenomenal di masyarakat Surabaya, dengan munculnya Go-Jek dirasa sangat

2. Kerangka pemikiran

membantu dalam segi hal yang berkaitan dengan kemacetan kota Surabaya dan keinginan akan suatu hal yang serba *instant* atau cepat. Banyaknya aplikasi dan kemudahan pelayanan menjadikan Go-Jek sangat diminati masyarakat Surabaya. Bisa disebut Go-Jek dengan cepat diterima oleh masyarakat Surabaya hingga menjadi fenomenal. Dengan munculnya fenomenal tersebut muncul beberapa pesaing ojek *online* yang ingin mencoba keberuntungan dibidang yang sama, diantaranya pesaing Go-Jek seperti Uber dan Grab.

Dilihat dari teori – teori yang diolah oleh peneliti, maka peneliti mengambil beberapa indikator guna menentukan dan mencari faktor – faktor yang mempengaruhi keunggulan bersaing. Berdasarkan judul penelitian “Analisis kelengkapan aplikasi dan pelayan berpengaruh terhadap keunggulan bersaing Go-Jek (studi kasus mahasiswa FISIP – Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya)”.

Indikator kelengkapan aplikasi X_1 :

1. Kelengkapan aplikasi yang ditawarkan.
2. Macam – macam jenis pelayanan sesuai aplikasi.
3. Ketersediaan tawaran sesuai aplikasi.
4. Kelengkapan jenis jasa yang ada didalam aplikasi termasuk satu kesatuan pilihan yang ditawarkan.
5. Macam – macam pilihan transportasi sesuai kebutuhan sesuai aplikasi.

Indikator pelayanan X_2 :

1. Berwujud, adanya kemudahan dalam proses pelayanan di aplikasi, penampilan *driver* yang rapi dan lengkap.
2. Keandalan, adanya standart pelayanan *driver* yang terpercaya, kemampuan *driver* dalam mencari lokasi, kecermatan *driver* dalam melayani penumpang.
3. Ketanggapan *driver* dalam melayani pesanan sesuai tepat waktu, *driver* merespon penumpang dengan tanggap dan cepat, semua keluhan pelanggan dilayani oleh pihak *driver* dan kantor sesuai dengan prosedur.
4. Jaminan, adanya jaminan penumpang mendapatkan info tentang lokasi *driver*, jaminan ketepatan waktu untuk melayani penumpang, jaminan harga pembayaran yang praktis, jaminan legalitas untuk memberikan kepercayaan.
5. Empati, sikap penuh perhatian yang diberikan *driver* terhadap penumpang, mendahulukan kepentingan penumpang, *driver* melayani penumpang dengan sikap yang ramah dan sopan santun.

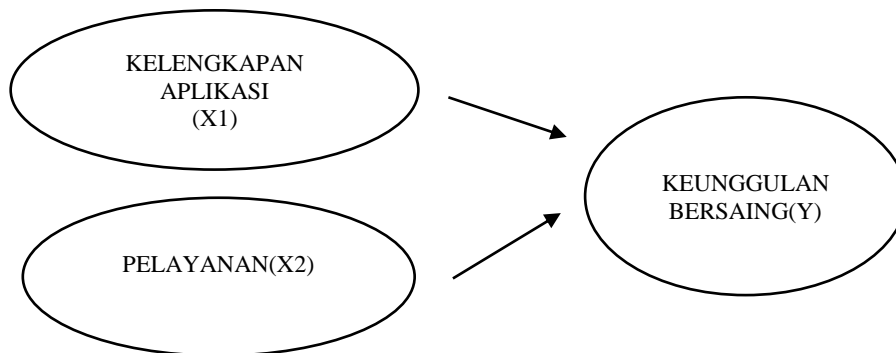
Indikator keunggulan bersaing Y :

1. Harga yang ditawarkan lebih murah dibanding dengan ojek *online* pesaingnya.
2. Kualitas yang diberikan kepada penumpang lebih baik dibanding dengan pesaingnya.
3. Kecepatan pelayanan *driver* yang diberikan lebih unggul dibanding pesaingnya.

4. Promosi yang tepat memberikan nilai tambah untuk memperkenalkan pelayanan jasa agar terlihat lebih unggul dibanding pesaingnya.
5. Kemudahan yang diberikan dari mengakses aplikasi sampai metode pembayaran yang lebih unggul dibanding pesaingnya.

Secara Konseptual yang telah di olah oleh peneliti, berikut nampak pada gambar model sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka dasar pemikiran



Sumber: Diolah oleh peneliti

3 Hipotesis

Merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara karena belum adanya penelitian, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data yang terkumpul.

Dari kerangka pemikiran di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang diteliti sampai terbukti melalui data yang terkumpul, maka dapat disimpulkan bahwa :

H₁: Terdapat pengaruh kelengkapan aplikasi terhadap keunggulan bersaing Go-Jek di Mahasiswa

FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

H₀: Tidak terdapat pengaruh kelengkapan aplikasi terhadap keunggulan bersaing Go-Jek di Mahasiswa FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

H₂: Terdapat pengaruh pelayanan terhadap keunggulan bersaing Go-Jek di Mahasiswa FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

H₀: Tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap keunggulan bersaing Go-Jek di Mahasiswa FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

H₃: Terdapat pengaruh kelengkapan aplikasi dan pelayanan terhadap keunggulan bersaing Go-Jek di Mahasiswa

FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

H₀: Tidak terdapat pengaruh kelengkapan aplikasi dan pelayanan terhadap

3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan bentuk kausal dengan penelitian penuh penjelasan atau *explanatory research*. Churchill (2005: 129) mengemukakan

bahwa *explanatory research* adalah penelitian yang lebih menekankan kepada pengumpulan ide-ide dan masukan, hal ini khususnya berguna untuk memecahkan masalah yang luas dan samar menjadi sub masalah yang lebih sempit dan lebih tepat. dengan pengujian hipotesis dan pendekatan kuantitatif menggunakan cara pengumpulan data dengan kuisioner.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh Kelengkapan Aplikasi dan Pelayanan sebagai faktor Keunggulan Bersaing Go-Jek di Mahasiswa FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif metode penelitian survei. Menurut Mathotra (2009: 161) penelitian kuantitatif merupakan metodologi penelitian yang berupaya untuk mengkuantifikasi data dan biasanya menerapkan bentuk statistik tertentu. Pendekatan kuantitatif terjadi proses penerjemahan kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Proses dalam metode kuantitatif dimulai dari teori yang diturunkan menjadi sebuah hipotesis, kemudian dilakukan generalisasi

keunggulan bersaing Go-Jek di Mahasiswa FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

berdasarkan hasil sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai penemuan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan catatan selama kuisioner terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3.2 Teknik Analisa dan Uji Hipotesis

3.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mencari hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Bentuk umum analisis regresi linier berganda menurut Supriyadi (2014:66) adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n + e_i$$

Dimana :

Y = variabel terikat (dependent)

X (1,2,3) = variabel bebas (independent)

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

e = Faktor pengganggu yang tidak termasuk dalam penelitian

3.3 Uji Hipotesis

3.3.1 Uji F (Uji Secara Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

1) **H₀ : b₁, b₂, =0**

Artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari seluruh variabel bebas (X1, X2) terhadap variabel terikat(Y).

2) Ho : b1, b2 ≠ 0

Artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari seluruh variabel bebas (X1, X2) terhadap variabel terikat(Y).

3.4. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi kontribusi atau pengaruh masing-masing variabel bebas (Kelengkapan Aplikasi dan Pelayanan) terhadap faktor keunggulan bersaing Go-Jek di Surabaya. Kriteria Keputusannya adalah sebagai berikut :

1.

Jika t hitung < t tabel, Ho diterima dan H1 ditolak, artinya Kelengkapan Aplikasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing Go-Jek .

2.

Jika t hitung > t tabel, Ho ditolak dan H1 diterima, artinya Kelengkapan Aplikasi secara parsial

berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing Go-Jek.

3.

Jika t hitung < t tabel, Ho diterima dan H2 ditolak, artinya Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing Go-Jek.

4.

Jika t hitung > t tabel, Ho ditolak dan H2 ditolak, artinya Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing Go-Jek

3.4.3 Koefisien Determinasi (R²)

Melihat pengaruh penampilan suatu perubahan dalam suatu persamaan regresi, maka lebih baik dilihat pengaruhnya terhadap Adjusted R Square (Sudarmanto, 2005). Nilai koefisien determinasi (R Square) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap Variabel terikat (Y).

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.527	1.738		-.878	.382
X1	.619	.057	.631	10.876	.000
X2	.461	.057	.473	8.153	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: SPSS di olah oleh Penulis tahun 2018

$$Y = -1,527 + 0,619X1 + 0,461X2$$

Dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar -1.527 mengandung pengertian bahwa jika Kelengkapan Aplikasi (X1) dan Pelayanan (X2) adalah konstan atau tetap,

maka Keunggulan Bersaing (Y) nilainya adalah -1,527 atau turun. Nilai ini juga berarti apabila GO-JEK di Surabaya tidak memperhatikan aspek Kelengkapan Aplikasi dan Pelayanan maka Keunggulan Bersaing GO-JEK di Surabaya turun sebesar -1.527.

2. Koefisien regresi variabel Kelengkapan Aplikasi (X1) sebesar 0,619, artinya jika variabel

lainnya nilainya tetap Kelengkapan Aplikasi mengalami kenaikan 1 satuan maka Keunggulan Bersaing (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,619 Koefisien bernilai positif.

3. Koefisien regresi variabel Pelayanan (X2) sebesar 0,461 artinya jika variabel independen

4.2 Analisis Determinasi (R²)

lainnya nilainya tetap dan

Pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan maka Keunggulan Bersaing (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,461. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Pelayanan dan Keunggulan Bersaing.

4. Berdasarkan persamaan di atas dapat diketahui bahwa variabel independen yang lebih banyak mempengaruhi Keunggulan Bersaing adalah Kelengkapan Aplikasi

**Tabel 2 Hasil Uji Determinasi (R²)
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822 ^a	.676	.669	.97318

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent variable: Y

Sumber: SPSS di oleh Penulis tahun 2018

Berdasarkan tabel 2. Hasil R² sebesar 0,676. Berarti Kelengkapan Aplikasi dan Pelayanan mampu menerangkan Keunggulan Bersaing GOJEK sebesar 67,6%, sementara sisanya (100% - 67,6% = 32,4%) dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diteliti, variabel tersebut misalnya : harga, minat, kep

4.3 Hasil Simultan (Uji F)

uasan konsumen dan lain sebagainya. Hal ini dikarenakan melalui dua variabel independen yang terdiri dari Kelengkapan Aplikasi dan Pelayanan cukup tinggi lebih maka GOJEK harus semakin meningkatkan Kelengkapan Aplikasi serta Pelayanan.

**Tabel 3 Hasil Uji F
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	191.773	2	95.887	101.245	.000 ^b

Residual	91.867	97	.947	
Total	283.640	99		

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : SPSS di olah oleh Penulis tahun 2018

sebesar

101,245 dan sig.F 0,000. Jadi, pada penelitian ini $F_{sig.F} < \alpha (0,000 < 0,05)$. Sehingga Hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan secara simultan dapat diterima.

Berdasarkan hasil analisa uji F pada table diatas dapat diketahui bahwa nilai F

4.4 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4 Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.527	1.738		-.878	.382
	X1	.619	.057	.631	10.876	.000
	X2	.461	.057	.473	8.153	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: SPSS di olah oleh Penulis tahun 2018

Diketahui

$n = 100$ dan $k = 3$

$df = 100 - 3 = 97$, maka nilai t tabelnya adalah : 1.66071

Dasar diterimanya suatu hipotesis adalah uji t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansi berada di bawah 0,05 atau $<$ 0,05

Dari data diatas dapat dianalisis sebagai berikut :

1. Kelengkapan Aplikasi terhadap Keunggulan Bersaing hasil dari analisis regresi diatas bahwa t hitung senilai 10,876 dengan sig t sebesar 0,000 maka pada hal ini t hitung sebesar 10,876 $>$ 1,66071 (t tabel) dengan sig $t < \alpha (0,000 < 0,05)$ yang berarti bahwa H1 diterima dan H₀ ditolak. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diketahui apabila Kelengkapan Aplikasi berpengaruh signifikan

terhadap

Keunggulan Bersaing Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara

Kelengkapan Aplikasi terhadap Keunggulan Bersaing diterima.

2. Pelayanan terhadap Keunggulan Bersaing. Berdasarkan perhitungan dari hasil pada tabel diatas nilai t hitung 8,513 sig t sebesar 0,000 Jadi, pada penelitian ini t hitung 8,513 $>$ 1,66071 (t tabel) sig $t < \alpha (0,000 < 0,05)$ yang berarti H₂ di terima dan H₀ ditolak. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diketahui apabila Pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing. Sehingga hipotesis yang menyatakan ba

hwa terdapat pengaruh Pelayanan terhadap Keunggulan Bersaing diterima.

3. Berdasarkan hasil analisis di atas diketahui diantara variable Kelengkapan Aplikasi dan Pelayanan terdapat pengaruh terhadap Keunggulan Bersaing yang berarti H_3 diterima dan H_0 di tolak.

4.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel Kelengkapan Aplikasi dan Pelayanan berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing. Baik secara parsial (individu) variabel Kelengkapan Aplikasi berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing dan variabel Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut :

1. Hasil Uji Parsial menyatakan bahwa variabel Kelengkapan Aplikasi bernilai positif dan signifikan. Berarti semakin ditingkatkannya Kelengkapan Aplikasi akan memberikan pengaruh terhadap Keunggulan Bersaing GO-JEK pada Mahasiswa FISIP Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya. Hal ini mendukung teori Barney (1991) 1) Keunggulan Operasioanal, 2) Keunggulan Produk dan teknologi, 3) Kedekatan dengan pelanggan sehingga menjadikan Keunggulan Bersaing suatu produk/ jasa. Dalam praktiknya Kelengkapan Aplikasi memberikan pengaruh

yang lebih pada Keunggulan Bersaing GO-JEK, segala aplikasi yang ditawarkan GO-JEK. Segala kelengkapan aplikasi yang ditawarkan oleh GO-JEK tidak dimiliki oleh ojek *online* lainnya mendukung penumpang untuk memilih GO-JEK.

2. Hasil Uji Parsial menyatakan bahwa variable Pelayanan bernilai positif dan signifikan. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin ditingkatkannya atau diturunkannya Pelayanan maka akan mempengaruhi Keunggulan Bersaing Go-Jek. Variabel Pelayanan mempengaruhi terhadap Keunggulan Bersaing, mendukung dari penelitian Musnaini, Fakultas Ekonomi Universitas Jambi 2011, yang berjudul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN KONSUMEN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING JASA TRANSPORTASI DARAT PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) KELAS ARGO “ yang hasilnya variable Pelayanan menjadikan Keunggulan Bersaing.
3. Hasil Uji Simultan menyatakan variabel Kelengkapan Aplikasi dan Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Keunggulan Bersaing. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin ditingkatkan Kelengkapan Aplikasi dan Pelayanan yang ditawarkan, akan semakin menjadikan GO-JEK lebih unggul pada Mahasiswa

FISIP Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya.

4. Berdasarkan hasil Uji R^2 menunjukkan bahwa Kelengkapan Aplikasi dan Pelayanan berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing GO-JEK pada Mahasiswa FISIP Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya sebesar 67,6% yang presentase tersebut cukup tinggi, dan sisanya 32,4% di pengaruhi oleh variabel yang tidak disebutkan, contohnya seperti minat konsumen, harga serta lainnya. Dengan presentase yang cukup tinggi maka Kelengkapan Aplikasi dan Pelayanan apabila di turunkan pasti terlihat sangat mempengaruhi Keunggulan Bersaing.
5. Diantara variabel Kelengkapan Aplikasi dan Pelayanan, variabel Kelengkapan Aplikasi lebih dominan pengaruhnya terhadap Keunggulan bersaing GO-JEK. Dibuktikan pada uji simultan atau Uji t , yang menunjukkan nilai Kelengkapan Aplikasi lebih tinggi dibanding Pelayanan. hal ini terjadi karena pada kondisi lapangan, pesaing GO-JEK tidak memiliki tawaran aplikasi yang beragam, sehingga dengan begitu pelanggan banyak memilih GO-JEK karena

banyak pilihan aplikasi yang ditawarkan. Sedangkan pelayanan dari setiap ojek *online* rata rata semua maksimal.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kelengkapan Aplikasi dan Pelayanan terhadap Keunggulan Bersaing pada Mahasiswa FISIP Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya sebagai berikut:

1. Kelengkapan Aplikasi berpengaruh positif signifikan terhadap Keunggulan Bersaing secara parsial.
2. Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Keunggulan Bersaing secara parsial.
3. Secara simultan variabel Kelengkapan Aplikasi dan Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.
4. Faktor paling berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing adalah Kelengkapan Aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aghnia Gassani Harish,
Aditya Wardhana(2016),
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PEMBENTUK

*PREFERENSI KONSUMEN GO-JEK DI KOTA JAKARTA –
Jurnal*

- Alma, Buchari. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amstrong, dan Kotler (2003), *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1*, Edisi Kesembilan, Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Berta Salim – (2016), *TRANSFORMASI MODEL BISNIS GO-JEK UNTUK KEUNGGULAN-KOMPETITIF DALAM PERKEMBANGAN EKONOMI-BERBAGI DARI SUDUT PANDANG PELANGGAN* – Jurnal.
- Boyd, Harper W. Jr., Orville C. Walker, Jr., dan Jean-Claude Larreche. (2000). *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis Dengan orientasi* Jakarta: Alfabeta.
- Business.idntimes.com/economy/putriana-cahya/persaingan-tiga-transportasi-online-terbesar*(diakses 10 Januari 2018)
- Churchil, Gilbert, (2005) *Dasar-Dasar Riset Pemasaran*. Edisi keempat. *Global Jiid Pertama*. Alih Bahasa: Imam Nurmarwan. Jakarta: Erlangga.2005.
- Eru Ahmadia, Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta (2017) *PENGARUHKEUNGGULAN KOMPETITIF DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS P*
- ENGUNJUNG OBJEK WISATA AIR “OWABONG”PURBALINGGA – Jurnal*.
- Hardiansyah(2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Cetakan I,Gava Media.
- Hurriyati, Ratih, (2009). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irmala Sari Rasyeid (2016), *PENGARUHKUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS KONSUMEN GO-JEK (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Gunadarma)* – Jurnal.
- Ismiazizah.blogspot.co.id/2013/06/strategi-pemasaran.html*(diakses 03 Maret 2018).
- Joshep, Hair. (2002). *Marketing Research*. USA: Prentice Hall Internasional.
- Kaskus.co.id/ sejarah-transportasi-online-diIndonesia/* (diakses 12 Desember 2017).
- Katadata.co.id/berita/2018/06/30/gurita-bisnis-go-jek-ojek-online*(diakses 20 Juli 2018).
- Kismono, Gugup. (2001), *Pengantar Bisnis* Edisi I Cetakan I BPFE Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2008),

- Prinsip Prinsip Pemasaran* Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Musnaini, Fakultas Ekonomi Universitas Jambi (2011) *ANALISIS KUALITAS LAYANAN KONSUMEN TERHADAP KEUNGULAN BERSAING JASA TRANSPORTASI DARAT PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) KELAS ARGO* – Jurnal.
- Portal-statistik.com/(diakses 10Maret 2018).
- Rifaldi, Kadunci dan Sulistyowati Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta (2017), *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GOJEK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAHASISWA/ADMINISTRASI NIAGA POLITEKNIK NEGERI JAKARTA* – Jurnal.
- Sugiono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukirno,Sadono. (1994) *Pengantar Teori Mikro* dalam Dirlanudin : Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- WardaNova Humaira, Manajemen Universitas Gunadharma Depok (2016), *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS GUNADARMA SEBAGAI PENGGUNA GOJEK DI DEPOK*–Jurnal.
- [Wikipedia.org/wiki/Ojek](https://id.wikipedia.org/wiki/Ojek)(diakses 10 Januari 2018).
- Wiratri Anindhita Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (2016), *ANALISIS PENERAPAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI TEPAT GUNA PADA BISNIS TRANSPORTASI OJEK ONLINE (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komunikasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi* – Jurnal.