

## **ANALISIS KINERJA OJEK ONLINE DI KOTA BANJARBARU**

<sup>1)</sup>Fiqri Rivaldy Perdana

<sup>2)</sup>Utami Sylvia Lestari

<sup>1)</sup>Teknik Sipil Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru

E-mail : aldyperdana96@gmail.com

<sup>2)</sup>Teknik Sipil Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru

E-mail : utami.s.lestari@ulm.ac.id

### **ABSTRAK**

Kota Banjarbaru adalah salah satu kota besar di provinsi Kalimantan Selatan, dengan kepadatan penduduk terbesar kedua setelah kota Banjarmasin, hal ini membuat pergerakan dan aktivitas warga semakin meningkat, dan membuat masyarakat menggunakan moda transportasi umum, salah satunya adalah ojek. Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi, moda transportasi, angkutan umum *online* menjadi tren di kota Banjarbaru dan sekitarnya, bahkan mulai menggeser angkutan umum konvensional seperti angkot dan ojek konvensional. Objek yang akan diteliti adalah pengguna ojek online di kota Banjarbaru, responden terdiri dari bermacam-macam usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir. Jumlah total sampel pada penelitian ini adalah atau sebanyak 360 responden, yang diperoleh dengan rumus slovin. Untuk mengambil sampel tingkat kinerja, dilakukan survei dengan wawancara dan penyebaran kuesioner kepada pengguna ojek online di Kota Banjarbaru. Sedangkan untuk mengambil sampel tingkat kepentingan, dilakukan survei dengan wawancara dan penyebaran kuesioner kepada stakeholder yang terkait dengan ojek online di Kota Banjarbaru, yakni Samsat Kota Banjarbaru, Kepolisian Lalu Lintas Kota Banjarbaru, dan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru. Kuesioner yang diberikan kepada pengguna adalah kuesioner kinerja (performance), sedangkan kuesioner untuk stakeholder adalah kuesioner kepentingan (importance), dengan skala 1 (Sangat tidak baik), 2 (Tidak Baik), 3 (Cukup Baik), 4 (Baik) dan 5 (Sangat Baik). Berdasarkan hasil penelitian dengan metode Importance Performance Analysis, dapat diketahui nilai rata rata tingkat kinerja sebesar 4,20 dan nilai rata rata tingkat kepentingan sebesar 4,59. Sebanyak 3 indikator masuk kuadran I, sebanyak 6 indikator masuk kuadran II, sebanyak 3 indikator masuk kuadran III, dan sebanyak 2 indikator masuk kuadran IV.

**Kata Kunci:** Ojek Online, Rumus Slovin, Importance Performance Analysis

### **ABSTRACT**

Banjarbaru is the big cities in the South Kalimantan Province, with the second largest population density after Banjarmasin city, make the movement and activity of

citizens more increasing, and make people use public transportation modes, one of them is ojek, Along with the times, technology, and modes of transportation, online public transportation has become a trend Banjarbaru, even starting to replace conventional public transport such as public transportation and conventional ojek. The object to be studied are online ojek users in the city of Banjarbaru, respondents consisting of various ages, occupations, and recent education. Total number of samples in this study is 360 respondents, obtained by Slovin formula. To examine the level of performance. survey conducted by interviewing and distributing questionnaires to online ojek users in Banjarbaru. Whereas to take a sample of importance, a survey was conducted by interviewing and distributing questionnaires to stakeholders related to online ojek in Banjarbaru, namely Banjarbaru City Samsat, Banjarbaru Traffic Police, and Banjarbaru City Transportation Agency. The questionnaire which given to users is a performance questionnaire, while the questionnaire for stakeholders is an importance questionnaire, with a scale of 1 (Very bad), 2 (Not Good), 3 (Good enough), 4 (Good) and 5 (Very good). Based on the results of research, it can be seen that the average value of the performance level is 4.20 and the average value of importance is 4.59. Three indicators entered quadrant I, six indicators entered quadrant II, three indicators entered quadrant III, and two indicators entered quadrant IV.

**Keywords:** Online ojek, Slovin formula, Importance Performance Analysis

## **PENDAHULUAN**

Kota Banjarbaru adalah salah satu kota besar di provinsi Kalimantan selatan. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik hingga 27 Februari 2018, Jumlah penduduk di kota Banjarbaru kurang lebih 199.627 jiwa, dengan kepadatan penduduk 607 jiwa/km<sup>2</sup>, dengan kepadatan penduduk terbesar kedua setelah kota Banjarmasin, membuat pergerakan dan aktivitas warga semakin meningkat, dan membuat masyarakat menggunakan moda transportasi umum, salah satunya adalah ojek.

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi, dan moda transportasi, angkutan umum *online* (dalam hal ini ojek *online*), menjadi tren di kota Banjarbaru dan sekitarnya, bahkan mulai menggeser angkutan umum konvensional seperti angkot dan ojek konvensional. Ojek *online*, memiliki kelebihan dibandingkan dengan ojek konvensional, seperti tarif yang jelas, mudah dicari (cukup menggunakan *smartphone*, kita bisa mengontak ojek/angkutan umum *online*), dan lebih menghemat waktu. Dibandingkan dengan menggunakan ojek konvensional, yang terkadang sulit dicari, negosiasi tarif yang susah, dan harus ke pangkalan ojek konvensional untuk menggunakan jasanya, berbeda dengan ojek online yang bisa dikontak di mana saja, tanpa harus ke pangkalan ojek.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka diadakan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang membuat ojek online di Banjarbaru semakin berkembang

dan mengetahui bagaimana kinerja ojek online di lapangan, diharapkan penelitian “**Analisis Kinerja Ojek Online di Kota Banjarbaru**” dapat bermanfaat bagi penyedia jasa ojek online untuk mengetahui hal yang membuat konsumen tertarik untuk menggunakan jasa ojek online, sehingga bisa meningkatkan kinerja mereka. Dan untuk pengguna jasa ojek online agar bisa mengetahui bagaimana kinerja ojek online yang mereka gunakan selama beroperasi.

### **METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut :

#### **1. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengenali masalah di dalam penelitian ini, baik dengan studi literatur, maupun dengan pengamatan ke lapangan.

#### **2. Studi Pustaka**

Studi Pustaka dilakukan untuk menghimpun informasi dan teori-teori dari referensi-referensi yang berkaitan dengan penelitian.

#### **3. Pengumpulan data**

Data yang dikumpulkan adalah:

- a. Data Primer adalah data survei dari pengemudi dan pengguna ojek online.
- b. Data Sekunder adalah data kendaraan, pengemudi ojek, dan pengguna ojek yang didapatkan dari kantor cabang Grab dan Gojek Kalimantan Selatan.

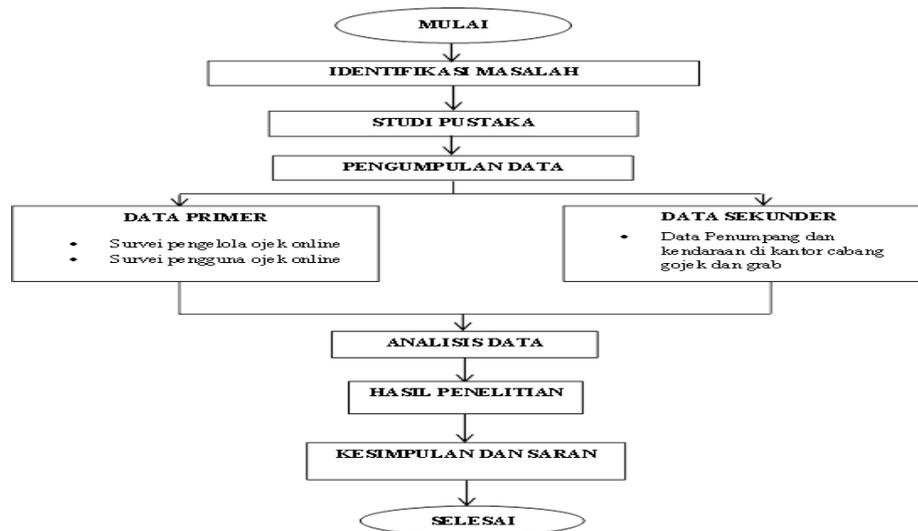
#### **4. Analisis data**

Data yang dikumpulkan dianalisa dengan cara dihitung skor rata-rata kepentingan dan kinerjanya, selanjutnya dimasukkan ke dalam diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X (tingkat kepuasan) dan sumbu Y (tingkat kinerja).

#### **5. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian berupa nilai tingkat rata-rata, tingkat kepuasan konsumen berupa indikator yang tercantum dalam keempat kuadran IPA.

Metode dalam penelitian dapat digambarkan pada diagram alir sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Menentukan Sampel

Dalam menentukan jumlah sampel objek penelitian, penelitian ini menggunakan rumus slovin, Rumus slovin adalah sebuah rumus untuk menghitung jumlah sampel apabila jumlah populasi tidak diketahui secara pasti., rumus slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana: n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian yang bisa ditolerir (0,05)

Diasumsikan ukuran populasi adalah (jumlah driver gojek dikali rata rata pelanggan per minggu) ditambah dengan (jumlah driver grab dikali rata rata pelanggan per minggu), sehingga didapat ukuran populasi  $(300 \times 8) + (100 \times 8) = 3200$ . Setelah ukuran populasi didapatkan, maka ukuran sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{3200}{1 + 3200 \times 0,05^2} = 355,56 \approx 360 \text{ buah}$$

Dengan demikian jumlah populasi yang akan disurvei berjumlah 360 buah pelanggan

### Karakteristik Responden

#### Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data jenis kelamin responden dari hasil survei melalui kuisisioner menunjukkan bahwa responden pria sebanyak 175 orang dan responden wanita sebanyak 45 orang. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	224
2	Perempuan	136
<b>Total</b>		<b>360</b>

Sumber: Hasil Survei

#### Jumlah Responden Berdasarkan Umur Responden

Data umur responden dari hasil survei melalui kuisisioner menunjukkan bahwa responden berusia 13 tahun sampai 65 tahun, dengan responden yang paling banyak

yaitu kelompok umur 21 tahun sampai 30 tahun sebanyak 164 responden atau 46 persen. Data selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah
1	≤ 20 tahun	33
2	21 - 30 tahun	164
3	31 - 40 tahun	80
4	41 - 50 tahun	54
5	> 50 tahun	29
<b>Total</b>		<b>360</b>

Sumber: Hasil Survei

### **Jumlah Responden berdasarkan pendidikan terakhir responden**

Data pendidikan terakhir responden dari hasil survei melalui kuisioner menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir paling banyak yaitu SMA sederajat sebanyak 157 orang. Data selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden
1	Tidak Sekolah	0
2	SD	8
3	SMP	12
4	SMA	204
5	Perguruan Tinggi	136
<b>Total</b>		<b>360</b>

Sumber: Hasil Survei

### **Karakteristik Pengelola**

#### **Jumlah Pengelola Berdasarkan Jenis Kelamin**

Data jenis kelamin Pengelola dari hasil survei melalui kuisioner menunjukkan bahwa responden pria sebanyak 256 orang dan responden wanita sebanyak 104 orang. Data selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Jumlah Responden Pengelola Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	256
2	Perempuan	104
<b>Total</b>		<b>360</b>

Sumber: Hasil Survei

**Jumlah Responden Pengelola Berdasarkan Umur**

Data Jumlah Responden Pengelola menunjukkan bahwa pengelola berusia 21 - 30 tahun berjumlah 44 buah, pengelola berusia 31 - 40 tahun berjumlah 119 orang, pengelola berusia 41 - 50 tahun berjumlah 136 orang, dan pengelola berusia > 50 tahun berjumlah 61 orang, data selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Jumlah Responden Pengelola Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah
1	21 - 30 tahun	44
2	31 - 40 tahun	119
3	41 - 50 tahun	136
4	> 50 tahun	61
<b>Total</b>		<b>360</b>

Sumber: Hasil Survei

**Jumlah Responden Pengelola Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Data Jumlah Responden Pengelola menunjukkan bahwa pengelola dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 176 buah dan pengelola dengan pendidikan terakhir Perguruan Tinggi sebanyak 184 orang. Data selengkapnya dilihat Tabel 6.

Tabel 6. Jumlah Responden Pengelola Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden
1	SMA	176
2	Perguruan Tinggi	184
<b>Total</b>		<b>360</b>

Sumber: Hasil Survei

**Jumlah Responden Pengelola Berdasarkan Instansi**

Data Jumlah Responden Pengelola menunjukkan bahwa pengelola yang berasal dari Satlantas Polres Banjarbaru sebanyak 130 orang, Pengelola dari Samsat Banjarbaru sebanyak 118 orang. Dan Pengelola dari Dishub Banjarbaru sebanyak 112 orang. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel 7 berikut

Tabel 7. Jumlah Responden Pengelola Berdasarkan Instansi

No	Jabatan	Jumlah
1	Polantas Polres Banjarbaru	130
2	Samsat Banjarbaru	118
3	Dishub Banjarbaru	112
<b>Total</b>		<b>360</b>

Sumber: Hasil Survei

**Importance Performance Analysis**

**Mencari Total Skor** dalam menentukan total skor yaitu dengan cara menjumlah total responden yang mereka berikan terhadap suatu pelayanan dikali dengan nilai yang telah responden tersebut berikan. Rumus yang digunakan dalam menentukan total skor adalah sebagai berikut:

$$\text{Total skor indikator} = (1 \times n_1) + (2 \times n_2) + (3 \times n_3) + (4 \times n_4) + (5 \times n_5)$$

Dimana:

$n_1$  = jumlah responden yang memilih nomor 1

$n_2$  = jumlah responden yang memilih nomor 2

$n_3$  = jumlah responden yang memilih nomor 3

$n_4$  = jumlah responden yang memilih nomor 4

$n_5$  = jumlah responden yang memilih nomor 5

Perhitungan skor tingkat kinerja bisa dilihat pada Tabel 7 dan Tabel 8 sbb :

Tabel 7. Tabel Skor Tingkat Kinerja

No	Indikator	Kinerja					Total Responden	Total Skor
		1	2	3	4	5		
1	Pengemudi memiliki SIM dan STNK	0	0	40	72	248	360	1648
2	Pengemudi memakai helm SNI	0	0	24	64	272	360	1688
3	Identitas pengemudi jelas	0	0	32	144	184	360	1592
4	Pengemudi sehat secara fisik dan mental	0	0	64	198	98	360	1474
5	Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama berkendara	0	0	56	96	208	360	1592
6	Kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi	0	0	50	141	169	360	1559
7	Tersedianya helm, masker, jas hujan, penutup kepala	8	72	104	88	88	360	1256
8	Biaya lebih murah daripada transportasi lainnya	0	7	118	136	99	360	1407
9	Pengemudi memiliki sikap ramah	0	0	39	151	170	360	1571

No	Indikator	Kinerja						
		1	2	3	4	5	Total Responden	Total Skor
	dan bersahabat							
10	Kendaraan memiliki spion, lampu depan, dan lampu sen yang layak	0	0	8	128	224	360	1656
11	Aplikasi mudah digunakan dan memiliki banyak layanan	0	16	132	121	91	360	1367
12	Tersedia layanan pengaduan penumpang	0	2	115	159	84	360	1405
13	Tersedia layanan asuransi	5	43	143	66	103	360	1299
14	Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi	3	20	26	144	167	360	1532
15	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	8	8	8	96	240	360	1632

Sumber: Hasil Survei

Tabel 8. Tabel Skor Tingkat Kepentingan

NO	Indikator	Kinerja						
		1	2	3	4	5	Total Responden	Total Skor
1	Pengemudi memiliki SIM dan STNK	0	0	0	24	336	360	1776
2	Pengemudi memakai helm SNI	0	6	1	63	290	360	1717
3	Identitas pengemudi jelas	0	0	0	61	299	360	1739
4	Pengemudi sehat secara fisik dan mental	0	0	8	34	318	360	1750
5	Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama berkendara	0	0	1	40	319	360	1758
6	Kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi	0	0	19	89	252	360	1673
7	Tersedianya helm, masker, jas hujan, penutup kepala	0	0	19	79	262	360	1683
8	Biaya lebih murah daripada transportasi lainnya	0	1	44	153	162	360	1556

NO	Indikator	Kinerja					Total Responden	Total Skor
		1	2	3	4	5		
9	Pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat	0	0	41	132	187	360	1586
10	Kendaraan memiliki spion, lampu depan, dan lampu sen yang layak	0	0	9	55	296	360	1727
11	Aplikasi mudah digunakan dan memiliki banyak layanan	0	0	9	113	238	360	1669
12	Tersedia layanan pengaduan penumpang	0	0	85	177	98	360	1453
13	Tersedia layanan asuransi	0	17	77	122	144	360	1473
14	Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi	0	25	24	137	174	360	1540
15	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	0	7	8	78	267	360	1685

Sumber: Hasil Survei

### Analisa Kuadran

Analisa kuadran dengan SPSS berguna untuk mengetahui kinerja dari atribut-atribut pada penelitian ini, langkah awal dari analisa kuadran adalah mencari skor tingkat kepentingan dan kinerja, rumus mencari skor tingkat kepentingan dan kinerja adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana:

$\bar{X}$  = Skor tingkat kinerja atribut ke I

$X_i$  = Skor kinerja atribut ke-i

$\bar{Y}$  = Skor tingkat kepentingan atribut ke-i

$Y_i$  = Skor kepentingan atribut ke-i

Perhitungan tabel kuadran IPA dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Perhitungan Kuadran IPA

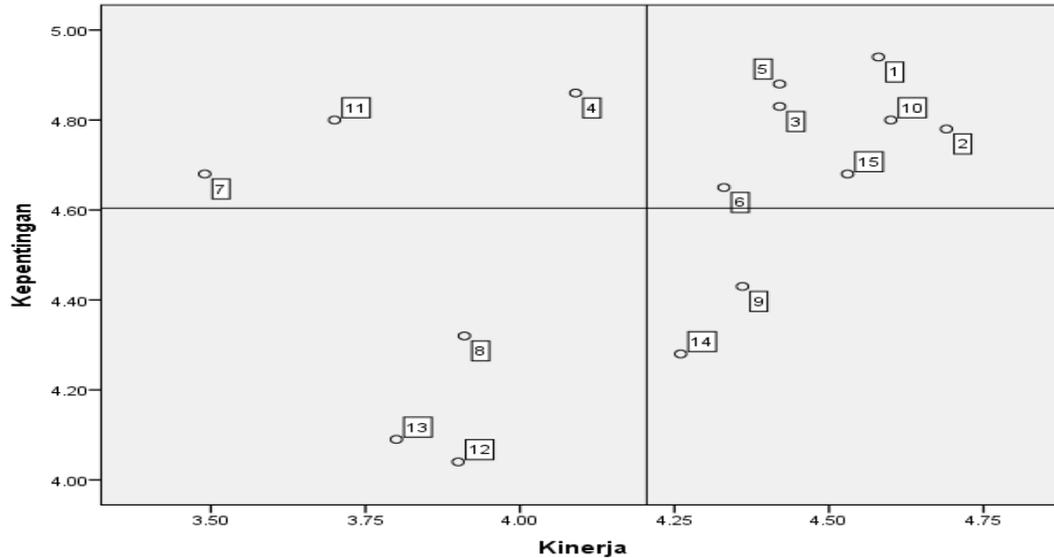
No	Indikator	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja	Skor Kepentingan	Tingkat Kepentingan
1	Pengemudi memiliki SIM dan STNK	1648	4,58	1776	4,93
2	Pengemudi memakai helm SNI	1688	4,69	1717	4,77
3	Identitas pengemudi jelas	1592	4,42	1739	4,83
4	Pengemudi sehat secara fisik dan mental	1474	4,09	1750	4,86
5	Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama berkendara	1592	4,42	1758	4,88
6	Kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi	1559	4,33	1673	4,65
7	Tersedianya helm, masker, jas hujan, penutup kepala	1256	3,49	1683	4,68
8	Biaya lebih murah daripada transportasi lainnya	1407	3,91	1556	4,32
9	Pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat	1571	4,36	1586	4,41
10	Kendaraan memiliki spion, lampu depan, dan lampu sen yang layak	1656	4,60	1727	4,80
11	Aplikasi mudah digunakan dan memiliki banyak layanan	1367	3,80	1669	4,64
12	Tersedia Layanan pengaduan Penumpang	1405	3,90	1453	4,04
13	Tersedia Layanan Asuransi	1299	3,61	1473	4,09
14	Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi	1532	4,26	1540	4,28
15	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	1632	4,53	1685	4,68
Total		22678	4,20	24785	4,59

Sumber: Hasil Perhitungan

### Diagram Kartesius

Setelah menginput nilai rata-rata kepentingan dan kinerja dari tabel 9 ke dalam aplikasi SPSS, lalu dilanjutkan mengolah diagram kartesius. Diawali dengan memilih scatter/dot dengan simple scatter nya, dilanjutkan memilih Y sebagai Importance dan

X sebagai Performance serta nomor sebagai label cases nya. Nomor ini berguna untuk memperjelas atribut-atribut pelayanan pada diagram kartesius. Nilai rata-rata tingkat kinerja ( $\bar{X} = 4,19$ ) dan tingkat kepentingan ( $\bar{Y} = 4,56$ ) menentukan letak garis untuk membagi diagram kartesius menjadi empat kuadran. Hasil diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 2 sebagai berikut :



Gambar 2. Diagram Kartesius

Ringkasan Kuadran IPA dapat dilihat pada Tabel 10 sebagai berikut :

Tabel 10. Ringkasan Kuadran IPA

Kuadran I (Prioritas Utama)	Pengemudi sehat secara fisik dan mental
	Tersedianya helm, masker, jas hujan, penutup kepala
	Aplikasi mudah digunakan dan memiliki banyak layanan
Kuadran II (Pertahankan)	Pengemudi memiliki SIM dan STNK
	Pengemudi memakai helm SNI
	Identitas pengemudi jelas
	Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama berkendara
	Kendaraan memiliki spion, lampu depan, dan lampu sen yang layak
	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut
	Kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi
Kuadran III (Prioritas Rendah)	Tersedia layanan pengaduan penumpang
	Tersedia layanan asuransi
	Biaya lebih murah daripada transportasi lainnya

Kuadran IV (Berlebihan)	Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi
	Pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat

Sumber: Hasil Perhitungan

Berdasarkan ringkasan kuadran diagram kartesius pada tabel 10, tabel tersebut terdiri dari empat kuadran yang masing-masing menjelaskan keadaan yang berbeda. Pada kuadran I terdapat tiga jenis indikator yang dianggap penting oleh pengguna ojek online, tetapi tingkat kerjanya masih belum sesuai harapan.

Pada kuadran II terdapat tujuh jenis pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna dan sudah sesuai sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Ketujuh jenis pelayanan ini harus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan lagi kerjanya.

Pada kuadran III terdapat tiga jenis indikator yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan kinerja Indikator tersebut kurang baik. Sehingga peningkatan indikator yang termasuk ke kuadran ini perlu dipertimbangkan walaupun tidak begitu dianggap penting oleh pengguna.

Pada kuadran IV terdapat dua Indikator yang dianggap kurang penting bagi pengguna, tetapi memiliki kinerja yang bagus, sehingga dianggap berlebihan. Harus dilakukan efisiensi pada indikator ini, untuk menghemat biaya

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ojek online adalah salah satu moda transportasi yang diminati semua kalangan, terbukti dari responden yang berasal dari beragam umur dan pendidikan terakhir
2. Dari penelitian ini, dapat diketahui nilai rata-rata kinerja menurut penumpang adalah 4,419, sedangkan nilai rata-rata kepentingan menurut stakeholder adalah 4,482
3. Beberapa aspek di ojek online penting bagi pengguna, tetapi kinerja belum memenuhi harapan pengguna, yaitu Pengemudi sehat secara fisik dan mental, Tersedianya helm, masker, jas hujan, penutup kepala, dan Aplikasi mudah digunakan dan memiliki banyak layanan.
4. Beberapa aspek di ojek online memiliki kinerja yang baik dan dianggap penting, antara lain: Pengemudi memiliki SIM dan STNK, Pengemudi memakai helm SNI Identitas pengemudi jelas, Pengemudi sehat secara fisik dan mental, Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama berkendara, Kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi, Kendaraan memiliki spion, lampu depan, dan lampu sen yang layak, Aplikasi mudah digunakan dan memiliki banyak layanan, dan Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut
5. Beberapa aspek di ojek online memiliki kinerja yang kurang bagus dan tidak terlalu penting untuk konsumen, yaitu: Tersedianya helm, masker, jas hujan, penutup kepala Biaya lebih murah daripada transportasi lainnya, Pengemudi

- memiliki sikap ramah dan bersahabat, Tersedia Layanan pengaduan Penumpang, Tersedia Layanan Asuransi, dan Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi
6. Beberapa aspek di ojek online kinerjanya baik, tetapi tidak terlalu penting, yaitu: Kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi dan Pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat

### **Saran-saran**

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pertanyaan harus mudah dimengerti oleh pengguna ojek online, karena pengguna ojek online berasal dari berbagai latar belakang pendidikan dan usia
2. Hasil dari penelitian ini bisa menjadi pertimbangan untuk penyedia jasa ojek online untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang ojek online di kota Banjarbaru, terutama meningkatkan indikator indikator yang kurang optimal

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bahri, Syaiful. 2004. **Penilaian Variabel Kepuasan Karyawan Menggunakan Metode Analisis Kepentingan dan Analisis Kuadran (Studi Kasus Karyawan PDAM Kota Kandungan)**. Jurnal Info Teknik Volume 5 No 2, Desember 2004, 89-95
- Brandt, D.R., 2000. **An “Outside-In” Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation**. White Paper Series. Volume 2.
- KBBI. (2018). **Arti Kata Ojek**. <https://www.kbbi.web.id/ojek>. Diakses pada Rabu, 4 Juli 2018
- Kotler, Philip, 1994. **Marketing Management: Analysis, Planing, Implementation & Control**. Prentice Hall International Edition. Eight Edition
- Kotler, Philip. 2008. **Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2**. Jakarta: Indeks
- Republik Indonesia. 2009. **Undang-undang No 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan**. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rozi, Fakhrol, SH. (2017). **Pengertian Ojek Online**. <https://www.suduthukum.com/2017/03/ojek-online.html>. Diakses pada Rabu, 4 Juli 2018
- Supranto. 2006. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Jakarta: Rineka Cipta
- Umar, Husein. 2004. **Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. Cetakan ke-6. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Wikipedia (2018). **Ojek**. <https://id.wikipedia.org/wiki/Ojek>. Diakses pada Rabu, 4 Juli 2018