

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEMUDAHAN PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA GOJEK DI WILAYAH TERMINAL PURABAYA BUNGURASIH

Nur Safitri¹, Untung Lasiyono², Tri Arprabowo³

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya^{1,2}

Email : Safitri.n464@gmail.com¹, Untunglasiyono@gmail.com², tri.ariprabowo@unpasby.ac.id³

ABSTRAK

Era baru dunia perindustrian atau biasa dijuluki revolusi industri 4.0 kini semakin terasa dan dipercaya dapat meninggikan kualitas kehidupan populasi diseluruh dunia kini diperkirakan mampu menyebabkan perubahan sosial juga perubahan industri bisnis. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pelanggan pengguna gojek di wilayah terminal Purabaya Bungurasih. Penelitian memakai teknik penelitian *non-probability sampling* serta memakai *purposive sumpling*. Hasil penelitian memperlihatkan jika Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih dan secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The industrial world is entering a new era called the industrial revolution 4.0 which is being felt and believed be able Improve quality of life. populations around world and is predicted to make social changes and shift business aspect. Population this studi were all customes of gojek users the purung Surabaya Terminal Area, Bungurasih. Technique use this studi is non-probability sampling use purposive sampling. The result showed that service quality, price and ease use significantly influence customer satisfaction of gojek service in the Bungurasih terminal area and simultaneously quality of service, price and ease to use afect the satisfaction gojek service customers in the Bungurasih terminal area.

Keywords : Service Qualiy, Priece, Ease of use, Customers Satisfaction.

PENDAHULUAN

Era baru dunia perindustrian atau di sebut Revolusi Industri 4.0 kini dirasa serta dipercaya dapat memperbaiki kualitas kehidupan populasi di seluruh dunia hingga diprediksi dapat menyebabkan berubahnya sosial. Adanya teknologi layaknya tiruan kecerdasan, internet serta mesin otomatis dapat diimplementasikan dalam keseharian hingga dapat merubah konsep perusahaan, pola pikir seseorang beralih akibat Revolusi Industri 4.0.

Makin menjamurnya ojek online berdampak pada persaingan makin ketat, penyebab adanya hal itu adalah persaingan harga serta kian banyak alternatif pilihan jasa ojek online. Untuk mengatasi adanya dampak maka perusahaan ojek online seperti Gojek dituntut mampu memberikan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi kelangsungan juga berkembangannya perusahaan. kini banyak perusahaan semakin paham arti penting dari kepuasan pelanggan juga menjalankan strategi untuk memberi kepuasan bagi konsumennya.

Mar'ati dan Sudarwanto (2016) menjelaskan Kepuasan pelanggan adalah perasaan gembira ataupun kecewa yang timbul akibat membandingkan kinerja yang di persepsikan product (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Ketika konsumen membeli suatu produk, maka konsumen memiliki harapan mengenai bagaimana produk itu berfungsi, apabila product berfungsi lebih baik dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas.

faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah Kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan terfokus dalam upaya memenuhi kebutuhan juga keinginan, serta ketepatan penyampaian sebagai penyeimbang harapan Tjiptono (2008). Faktor ke dua menjadi pengaruh kepuasan konsumen adalah Harga. Menurut Arvantama dkk, (2016) Harga adalah sejumlah nilai yang ditukar konsumen dengan manfaat dari menggunakan produk atau jasa yang lainnya oleh pembeli atau penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli. Selain Kualitas Pelayanan & Harga dari perusahaan jasa transportasi online yang perlu diperhatikan adalah kemudahan penggunaan untuk memudahkan pelanggan saat ingin menggunakan transportasi Gojek.

Terminal Purabaya, atau lebih dikenal dengan nama Terminal Bungurasih merupakan terminal Bus paling sibuk di Indonesia dan Terminal bus paling besar di Asia Tenggara. Terminal ini berada diluar perbatasan Kota Surabaya, tepatnya berada di Desa Bungurasih, Kecamatan Waru, Sidoarjo. Ketatnya persaingan pada transportasi online membuat berbagai strategi dilakukan mulai dari memberikan pelayanan yang terbaik dan Harga yang bersaing. Dengan kemunculan transportasi berbasis online membuat ojek konvensional merasa tersaingi sehingga driver Gojek dilarang mengambil penumpang didalam terminal Bungurasih. Sesuai kesepakatan titik penjemputan penumpang ojek online ditentukan di halte di depan kantor gudang Garam.

Berdasar deskripsi mengenai masalah Kualitas Pelayanan Gojek yang belum optimal, masalah harga tinggi dari pesaingnya dan permasalahan tentang kemudahan penggunaan aplikasi gojek, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih".

RUMUSAN MASALAH

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih?

2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Palanggan dalam menggunakan jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih?
3. Apakah Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih?

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih
3. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Penggunaan dalam menggunakan jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih

TELAAH PUSTAKA

Pemasaran

Pemasaran adalah salah satu fungsi strategi dalam menjalankan bisnisnya, disaat persaingan dalam industri intensitasnya kian tinggi. Kotler & Armstrong (2012) menyebutkan, *“Marketing as the proces by which companis create value for customer and build strong customer relationship in order to capture value from customers in return”*, diartikan pemasaran merupakan proses ketika perusahaan mencipta nilai pelanggan serta menjalin hubungan kuat dengan pelanggan guna mendapat nilai pelanggan untuk imbalan. Jadi pemasaran adalah suatu kegiatan perekonomian, dilakukan dalam pemenuhan kebutuhan serta keinginan consumer terhadap product/jasa yang ditawarkan.

Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*)

Kotler & Armstrong (2012) menyebutkan jika bauran pemasaran (*marketing mix*) adalah seperangkat alat pemasaran yang dipakai perusahaan dalam mencapai tujuan pemasarannya di pasar sasaran.

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah faktor penentu keberhasilan disaat kemampuan perusahaan dalam memberi kualitas pelayanan berkualitas terhadap consumer juga sebagai strategi perusahaan dalam bertahan & menggapai sukses dalam menjalani persaingan Lupiyoadi (2013)

Harga

Harga adalah segala biaya moneter yang dikorbankan consumer untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang serta pelayanan dari suatu product. Penetapan harga adalah cara untuk membedakan penawarannya dari para pesaing Hasan (2013).

Kemudahan Penggunaan

Jogiyanto (2008) menjelaskan, kemudahan penggunaan adalah sejauh mana orang percaya terhadap menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah elemen penting yang menggambarkan keberhasilan produsen/penyedia jasa. Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari Bahasa latin *satis* (cukup baik, memadai) dan *facio* (melakukan/membuat), maka kepuasan diartikan “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” Tjiptono (2012).

METODE

Populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pengguna jasa gojek di wilayah terminal Purabaya Bungurasih , jumlah sampel sebanyak 105 responden, dan teknik pengambilan sampelnya yaitu *non-probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dokumen, Kuesioner dan angket

Uji Instrumen penelitian

Uji Validitas

Uji validitas memperlihatkan derajat ketepatan data yang sesungguhnya terjadi pada objek disbanding data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk validitas suatu item, jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item valid tetapi nilai korelasinyadibawah 0,3 maka item tidak valid.

Uji Reliabilitas

Untuk mengukur suatu kuesioner tiap Indikator dari variabel, pengukuran reliabilitas dalam penelitian dilakukan dengan cara *one shoot* (pengukuran sekali saja). Peneliti memakai uji reliabilitas *alpha cronbach* ialah satu butir pertanyaan dapat dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien reliabel sebesar 0,6 atau lebih.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas dipakai menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik *kolmogrov-smirnovtest*. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikan $>0,05$.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk menguji modal regresi adakah korelasi antar variabel independen. dalam menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF tiap variabel Independen, jika nilai VIF <10 , maka dapat disimpulkan data bebas dari multikolinieritas

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas untuk menguji model regresi terjadi ketidak samaan *variance* dari residual satu ke yang lain. Tidak terjadi Heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi untuk menguji modal regresi linier ada korelasi antara kesalahan pada periode T dengan kesalahan pada periode T-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada *problem* Autokorelasi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi linier Berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random, yang berarti mempunyai distribusi probabilistik, variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang).

Uji Hipotesis

Uji r

Uji r/Uji Korelasi untuk mempelajari hubungan antar dua variabel atau lebih. Hubungan ini mempelajari mengenai hubungan linier atau garis lurus, uji r ini sering disebut juga uji Korelasi linier.

Uji R²

Koefisien Determinasi (R²) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi, dimakan hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi antara 0 dan 1

Uji Parsial (Uji t)

Uji Beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan untuk dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial.

Uji Simultan (uji F)

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel independen atau variabel terikat.

HASIL PENELITIAN

Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Uji t-parsial dipakai menguji variabel bebas benar memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Dalam pengujian ini ingin diketahui apakah jika secara terpisah, suatu variabel X masih memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel terikat Y

Standardized Coefficients	T	Sig.
(Constant)	1,163	0,247
Kualitas Pelayanan (X1)	5,293	0,000
Harga (X2)	3,776	0,000
Kemudahan Penggunaan (X3)	2,093	0,039

1. Variabel kualitas pelayanan ini mendukung terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih dan hasil pengujiannya menyatakan H_0 ditolak dan menerima H_a .
2. Variabel kualitas pelayanan ini mendukung terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih dan hasil pengujiannya menyatakan H_0 ditolak dan menerima H_a
3. Variabel kualitas pelayanan ini mendukung terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih dan hasil pengujiannya menyatakan H_0 ditolak dan menerima H_a

2. Uji F

Uji statistik F merupakan uji simultan (keseluruhan ,bersama-sama). Konsep regresi linier adalah pengujian mengenai apakah model regresi yang didapatkan benar dapat diterima

	F	Sig.
Regression	17,652	0,000 ^b

Dari tabel diperoleh analisis bahwa variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kemudahan Penggunaan yang diuji secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih ditunjukkan hasilnya dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,5$.

PEMBAHASAN

Hipotesis 1

Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelanggan pengguna jasa gojek di wilayah terminal Purabaya Bungurasih, dengan ditunjukkan dari besarnya nilai t-hitung $5,293 > t\text{-tabel} = 1,983$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, variabel

kualitas pelayanan ini mendukung terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih, dan hasil pengujiannya menyatakan H_0 ditolak dan menerima H_a .

Hipotesis 2

Variabel harga memiliki pengaruh (+) dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih, dengan ditunjukkan dari besarnya nilai t -hitung $3,776 > t$ -tabel = $1,983$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya variabel pelayanan ini mendukung terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih, dan hasil pengujiannya menyatakan H_0 ditolak dan menerima H_a .

Hipotesis 3

Variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih, dengan ditunjukkan dari besarnya nilai t -hitung $2,093 > t$ -tabel = $1,983$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya variabel pelayanan ini mendukung terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih, dan hasil pengujiannya menyatakan H_0 ditolak dan menerima H_a .

Hipotesis 4

Kualitas Pelayanan, Harga, Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih ditunjukkan hasilnya dengan menggunakan uji- f . Diketahui nilai f hitung $17,652$ dengan nilai signifikansi $0,000$ sehingga ($0,000 < 0,05$). Pada pengujian diperoleh hasil yang menyatakan bahwa hipotesis dapat diterima dan terbukti. Yang artinya Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2), dan Kemudahan Penggunaan (X_3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih. Pengujian tersebut diperoleh hasil yang menyatakan bahwa hipotesis dapat diterima dan terbukti.
2. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya Bungurasih. Pengujian tersebut diperoleh hasil yang menyatakan bahwa hipotesis dapat diterima dan terbukti.
3. Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di wilayah terminal Purabaya Bungurasih. Pengujian tersebut diperoleh hasil yang menyatakan bahwa hipotesis dapat diterima dan terbukti.
4. Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa gojek di wilayah Terminal Purabaya

Bungurasih. Pengujian tersebut diperoleh hasil yang menyatakan bahwa hipotesis dapat diterima dan terbukti.

IMPLIKASI

Untuk mencapai kepuasan pelanggan Gojek harus meningkatkan kualitas dalam berbagai aspek seperti harga gojek tidak lebih rendah dibanding pesaingnya yang menyebabkan pelanggan menggunakan ojek online lainnya, karena itu gojek harus lebih bijak dalam menentukan harga yang sesuai sehingga pelanggan dapat tertarik

KETERBATASAN PENELITIAN

Banyak keterbatasan dalam penelitian, sehingga hasil penelitian dapat dikatakan masih jauh dari kata sempurna. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu :

1. Periode penelitian yang relatif pendek
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada pengguna transportasi online gojek di Terminal Purabaya Bungurasih saja.
3. Penyebaran kuesioner yang masih kurang efektif karena pelanggan sulit sekali untuk diminta mengisi kuesioner

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For. Academic Publishing Service)
- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan. 2008. *Manajemen Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gulla, Rendy., dkk. 2015. *“Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn”*. *Jurnal EMBA*. Vol 3. No 1. Maret 2015. Hal. 1313-1322
- Istiarni, Panggih Rizki Dwi. 2014. *“Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Interveing (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking di Indonesia)”*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta. Andi.

- Jogiyanto. 2008. **Teori Portofolio dan Analisis Investasi**. Edisi Kelima, BPFE. Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Jilid I. Edisi 13. Dialihbahasakan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Edisi 13. Jilid I. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. **Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi**. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardikawati, Woro dan Farida. 2013. **“Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi”**. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 2, No. 1, Maret 2013.
- Mar’ati, N. C. dan Sudarwanto, T. 2016. **Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Go-jek di Surabaya)**. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, Vol. 1, No. 12
- Maharama dan Kholis. 2018. **“Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Persepsi Resiko terhadap Keputusan Pembelian jasa Gojek di Kota Semarang yang dimediasi Minat Beli sebagai Variabel Intervening”**. *Jurnal EKOBIS*. Vol 19. No 2. Juli 2018.
- Paul Peter dan Jerry C. Olson 2013. **Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran**. Jakarta: Salemba Empat
- Rezki, Muhammad dkk. 2019. **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek”**. *Jurnal IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*. Vol 4. No 1. Mei 2019.
- Stanton, William J. 2012. **Prinsip Pemasaran**, alih bahasa : Yohanes Lamarto Penerbit Erlangga, Jakarta
- Sudaryono. 2016. **Manajemen Pemasaran Teori Implementasi**. Yogyakarta : Andi
- Sugiyono. 2016. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: PT Alfabet.
- Sintya, Intan dkk. 2018. **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Online Pada Mahasiswa FEB Unsrat Manado”**. *Jurnal EMBA*. Vol 6. No 3. Juli 2018.
- Soromi, dkk. 2019. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Garbbike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi”**. Vol 9. No 1.
- Tjiptono, Fandy. 2009. **Strategi Pemasaran. Edisi 2**. Cetakan Ketujuh. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2014. ***Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian***. Andi. Yogyakarta.
<https://idcloudhost.com/mengenal-apa-itu-era-revolusi-industri-4-0-dampak-dan-mengatasinya/>
<https://id.m.wikipedia.org/wiki/gojek>
https://id.m.wikipedia.org/wiki/terminal_Purabaya