

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI ONLINE DI
KECAMATAN ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG
DILIHAT DARI JENJANG PENDIDIKAN**

SKRIPSI

Oleh:

Salmun Kaulan MR

Nomor Induk Mahasiswa 06051381419062

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan



FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2018

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI ONLINE DI
KECAMATAN ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG DILIHAT
DARI JENJANG PENDIDIKAN**

SKRIPSI

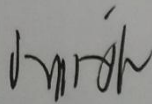
Oleh

Salmun Kaulan MR

Nomor Induk Mahasiswa 06051381419062

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

**Mengesahkan :
Pembimbing 1,**



**Dr. Hj. Umi Chotimah, M.P.d
NIP. 196312211989112001**

Pembimbing 2,



**Drs. Emil El Faisal, M.Si
NIP. 196812211994121001**

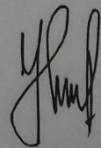
Mengetahui :

Ketua Jurusan IPS,



**Dr. Farida, M. Si.
NIP. 196009271987032002**

Ketua Program Studi PPKn,



**Kurnisar, S. Pd., M. H.
NIP. 197603052002121011**

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI ONLINE DI
KECAMATAN ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG DILIHAT
DARI JENJANG PENDIDIKAN

SKRIPSI

Oleh

Salmun Kaulan MR

Nomor Induk Mahasiswa 06051381419062

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

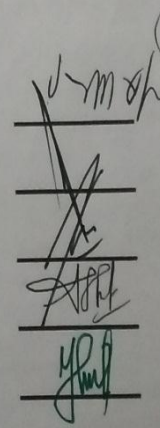
Telah diujikan dan lulus pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 20 Juli 2018

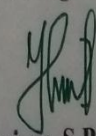
TIM PENGUJI

1. Ketua : Dr. Hj. Umi Chotimah, M.Pd.
2. Sekretaris : Drs. Emil El Faisal, M.Si.
3. Anggota : D Drs. Alfiandra, M.Si.
4. Anggota : Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si.
5. Anggota : Kurnisar, S.Pd., M.H.



Indralaya, Agustus 2018

Mengetahui
Ketua Program Studi,



Kurnisar, S.Pd., M.H.
NIP. 197603052002121011

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Salmun Kaulan MR

NIM : 06051381419062

Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi online di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang dilihat dari jenjang pendidikan” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila dikemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Palembang, Mei 2018



Salmun Kaulan MR

NIM. 06051381419062

PRAKATA

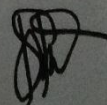
Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sriwijaya.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing Ibu Dr. Umi Chotimah, M.Pd., dan Bapak Drs. Emil El Faisal, M.Si., sebagai pembimbing atas segala bimbingan yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Sofendi, M.A., Ph.D., selaku Dekan FKIP Unsri, dan Ibu Dr. Farida, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS FKIP Unsri serta Bapak Kurnisar, S.Pd., M.H., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi selama penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Bapak Drs. Alfiandra, M.Si., Ibu Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si., Bapak Kurnisar, S.Pd., M.H., sebagai anggota penguji yang telah memberikan saran untuk perbaikan skripsi ini. Lebih lanjut penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi PPKn FKIP Universitas Sriwijaya, Kepala Kesbangpol Kota Palembang, Kelurahan Bukit Lama, yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan serta Ibunda tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dorongan agar skripsi ini dapat selesai tepat waktu serta seluruh keluarga.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembelajaran bidang studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Palembang, Mei 2018

Penulis,



Salmun Kaulan MR

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Secara Teoritis.....	9
1.4.2 Secara Praktis	9
1.4.2.1 Bagi Masyarakat	9
1.4.2.2 Bagi <i>Driver</i>	9
1.4.2.3 Bagi Penelitian Selanjutnya	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Persepsi Masyarakat.....	10
2.1.1 Pengertian Persepsi Masyarakat.....	10
2.1.2 Prinsip Dasar Persepsi.....	10
2.1.3 Syarat Terjadinya Persepsi.....	11
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	12
2.1.5 Pengertian Masyarakat	13
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.2.3 Standar Pelayanan Go-Jek	16
2.2.4 Pengertian Go-Jek.....	17
2.2.4 Macam-Macam Pelayanan Go-Jek	18
2.2.6 Syarat dan Ketentuan Pelayanan Go-Jek	19

Halaman

2.3 Jenjang Pendidikan.....	19
2.4 Kerangka Berpikir.....	21
2.5 Alur Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	25
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.3.1 Populasi Penelitian.....	27
3.3.2 Sampel Penelitian.....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1 Dokumentasi	29
3.4.2 Angket.....	29
3.5 Uji Persyaratan Instrumen.....	30
3.5.1 Uji Validitas Instrumen.....	30
3.5.2 Uji Reliabilitas Instrumen	30
3.6 Uji Persyaratan Analisis Data	30
3.6.1 Uji Normalitas Data	30
3.6.2 Uji Homogenitas Data.....	31
3.6.3 Uji Anova.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Penelitian.....	33
4.2 Deskripsi Data dan Hasil Penelitian.....	33
4.2.1 Deskripsi Data Hasil Dokumentasi.....	33
4.2.1.1 Gambaran Umum Kelurahan Bukit Lama Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.....	33
4.2.1.2 Jumlah Penduduk Kelurahan Bukit Lama Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.....	34
4.2.1.3 Keadaan Fisik Kelurahan Bukit Lama Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.....	34
4.2.1.4 Mata Pencaharian Penduduk Kelurahan Bukit Lama Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.....	35
4.2.1.5 Jumlah Penduduk Kelurahan Bukit Lama Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Berdasarkan Jenjang Pendidikan	35
4.3 Deskripsi Data Hasil Angket.....	35
4.3.1 Deskripsi Data Hasil Angket	36
4.4 Analisis Data Hasil Penelitian	47
4.4.1 Analisis Data Dokumentasi.....	47
4.4.2 Analisis Data Angket	47

4.4.2.1 Rekapitulasi Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Online di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Dasar	47
4.4.2.2 Rekapitulasi Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Online di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Pertama.....	51
4.4.2.3 Rekapitulasi Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Online di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Atas	55
4.4.2.4 Rekapitulasi Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Online di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Pada Jenjang Pendidikan Perguruan Tinggi	59
4.2.1.4 Analisis Pengelolaan Data Berdasarkan Rumus Frekuensi Relatif.....	63
4.5 Pengujian Persyaratan Instrumen	65
4.5.1 Uji Validitas	65
4.5.2 Uji Reliabilitas	67
4.6 Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	68
4.6.1 Uji Normalitas Data	68
4.6.2 Uji Homogenitas Varians.....	68
4.6.3 Uji Anova	69
4.6.4 Uji Tukey	70
4.7 Pembahasan.....	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Simpulan	75
5.2 Saran	75
5.2.1 Bagi Masyarakat	75
5.2.2 Bagi <i>Driver</i>	76
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Jasa Transportasi <i>Online</i> di Bukit Besar.....	4
Tabel 2.1 Standar Layanan Go-Jek.....	16
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan	26
Tabel 3.2 Populasi Penelitian.....	27
Tabel 3.3 Sampel Penelitin	28
Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	28
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kelurahan Bukit Lama Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang	33
Tabel 4.3 Keadaan Fisik Kelurahan Bukit Lama Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang	34
Tabel 4.4 Mata Pencarian Penduduk Kelurahan Bukit Lama Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.....	35
Tabel 4.5 Klasifikasi Pernyataan dan Skor Nilai	36
Tabel 4.6 Kriteria Interpretasi Skor Persentase	36
Tabel 4.7 Kriteria Persepsi Berdasarkan Interpretasi Skor Persentase.....	37
Tabel 4.8 Menggunakan Jacket Resmi Go-Jek.....	38
Tabel 4.9 Menggunakan Helm Resmi Go-Jek.....	38
Tabel 4.10 Menggunakan Kendaraan Yang Aman.....	39
Tabel 4.11 Memberitahukan Identitas Lengkap Driver Sesuai Dengan Yang Ada di Aplikasi Penumpang	39
Tabel 4.12 Menggunakan Pakaian yang Rapi.....	40
Tabel 4.13 Memberitahukan Konfirmasi Jika Ada Keterlambatan Dalam Pelayanan	40
Tabel 4.14 Menaati peraturan Lalu lintas	41
Tabel 4.15 Memberikan Kemudahan Dalam Pemesanan	41
Tabel 4.16 Menanggapi Pesanan Dengan Cara Menelpon	41
Tabel 4.17 Menanggapi Pesanan Dengan Cara SMS.....	42
Tabel 4.18 Melakukan Komunikasi yang Baik Dengan Penumpang	42
Tabel 4.19 Datang Ketempat pesanan tepat waktu	43
Tabel 4.20 Memberikan Helm Kepada Penumpang	43
Tabel 4.21 Adanya Aplikasi Pengaduan Go-Jek.....	44
Tabel 4.22 Memiliki Pengetahuan Tentang Jalan/alamat Pesanan	44

Tabel 4.23	Memberikan Jas Hujan Kepada Penumpang	45
Tabel 4.24	Ramah Kepada Penumpang	45
Tabel 4.25	Memberikan Rasa Nyaman Saat Berkendaraan.....	46
Tabel 4.26	Mengucapkan Terima Kasih Telah Menggunakan Go-Jek.....	46
Tabel 4.27	Indikator <i>Tengible</i> Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Dasar.....	48
Tabel 4.28	Indikator <i>Reliability</i> Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Dasar.....	48
Tabel 4.29	Indikator <i>Responsivess</i> Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Dasar.....	49
Tabel 4.30	Indikator <i>Assurance</i> Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Dasar.....	49
Tabel 4.31	Indikator <i>Emphy</i> Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Dasar.....	50
Tabel 4.32	Rata-rata Persepsi Masyarakat RW 10 terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi <i>online</i> di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Pada jenjang Pendidikan sekolah dasar	51
Tabel 4.33	Indikator <i>Tengible</i> Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Pertama	51
Tabel 4.34	Indikator <i>Reliability</i> Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Pertama	52
Tabel 4.35	Indikator <i>Responsivess</i> Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Pertama	52
Tabel 4.36	Indikator <i>Assurance</i> Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Pertama	53
Tabel 4.37	Indikator <i>Emphy</i> Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Pertama	54
Tabel 4.38	Rata-rata Persepsi Masyarakat RW 10 terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi <i>online</i> di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Pada jenjang Pendidikan sekolah Menengah Pertama	54
Tabel 4.39	Indikator <i>Tengible</i> Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Atas.....	55
Tabel 4.40	Indikator <i>Reliability</i> Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Atas.....	56
Tabel 4.41	Indikator <i>Responsivess</i> Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Atas.....	56
Tabel 4.42	Indikator <i>Assurance</i> Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Atas.....	57
Tabel 4.43	Indikator <i>Emphy</i> Pada Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Atas.....	57

Tabel 4.44 Rata-rata Persepsi Masyarakat RW 10 terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi <i>online</i> di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Pada jenjang Pendidikan sekolah Menengah Atas	58
Tabel 4.45 Indikator <i>Tangbles</i> Pada Jenjang Pendidikan Perguruan Tinggi.....	59
Tabel 4.46 Indikator <i>Reliability</i> Pada Jenjang Pendidikan Perguruan Tinggi.....	60
Tabel 4.47 Indikator <i>Responsivess</i> Pada Jenjang Pendidikan Perguruan Tinggi.....	60
Tabel 4.48 Indikator <i>Assurance</i> Pada Jenjang Pendidikan Perguruan Tinggi.....	61
Tabel 4.49 Indikator <i>Emphty</i> Pada Jenjang Pendidikan Perguruan Tinggi.....	61
Tabel 4.50 Rata-rata Persepsi Masyarakat RW 10 terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi <i>online</i> di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Pada jenjang Pendidikan Perguruan Tinggi	62
Tabel 4.52 Rata-rata Persepsi Masyarakat RW 10 terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi <i>online</i> di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Pada jenjang Pendidikan SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi	64
Tabel 4.53 Hasil Uji Validitas Angket	65
Tabel 4.54 Interpretasi Validitas Angket Variabel	66
Tabel 4.56 Hasil Uji Reliabilitas Angket Variabel	67
Tabel 4.57 Uji Normalitas Data	68
Tabel 4.58 Uji Homogenitas Varians.....	69
Tabel 4.59 Uji Uji Tukey	70
Tabel 4.60 <i>Homogeneous Subsets</i>	66
Tabel 4.54 Interpretasi Validitas Angket Variabel	66

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	22
Bagan 2.2 Alur Penelitian	24
Bagan 4.1 Rata-rata Persepsi Masyarakat RW 10 terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi <i>online</i> di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Pada jenjang Pendidikan Sekolah Dasar	50
Bagan 4.2 Rata-rata Persepsi Masyarakat RW 10 terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi <i>online</i> di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Pada jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Pertama	54
Bagan 4.1 Rata-rata Persepsi Masyarakat RW 10 terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi <i>online</i> di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Pada jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Atas	58
Bagan 4.1 Rata-rata Persepsi Masyarakat RW 10 terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi <i>online</i> di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Pada jenjang Perguruan Tinggi	62
Bagan 4.1 Rata-rata Persepsi Masyarakat RW 10 terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi <i>online</i> di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Pada Jenjang Pendidikan SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pengesahan Rencana Usul Judul Skripsi dari Penasehat Akademik
- Lampiran 2 : Pengesahan Rencana Usul Judul Skripsi dari Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Izin Seminar Usul Judul Penelitian
- Lampiran 4 : Hasil Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Telah Melakukan Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 6 : Daftar Hadir Dosen Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 7 : Daftar Hadir Mahasiswa Peserta Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 8 : Daftar Hadir Mahasiswa Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 9 : Penunjukkan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 10 : Surat Kesediaan Pembimbing Skripsi (Pembimbing 1)
- Lampiran 11 : Surat Kesediaan Pembimbing Skripsi (Pembimbing 2)
- Lampiran 12 : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 13 : Surat Izin Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 14 : Surat Keputusan Seminar Hasil
- Lampiran 15 : Hasil Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 16 : Surat Keterangan Telah Melakukan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 17 : Daftar Hadir Dosen Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 18 : Daftar Hadir Mahasiswa Peserta Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 19 : Daftar Hadir Mahasiswa Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 20 : Surat Permohonan Izin Penelitian dari Dekan FKIP UNSRI
- Lampiran 21 : Surat Persetujuan Izin Penelitian dari Kesbangpol Kota Palembang
- Lampiran 22 : Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian dari Kelurahan Bukit Lama
- Lampiran 23 : Lembar Validasi Ahli Bahasa
- Lampiran 24 : Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi *Online*
- Lampiran 25 : Angket Kualitas pelayanan Jasa Transportasi *Online*
- Lampiran 26 : Rekapitulasi Angket Jenjang Pendidikan Sekolah Dasar
- Lampiran 27 : Rekapitulasi Angket Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah

Pertama

Lampiran 28 : Rekapitulasi Angket Jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Atas

Lampiran 29 : Rekapitulasi Angket Jenjang Pendidikan Perguruan Tinggi

Lampiran 30 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 31 : Foto Pada Saat Penelitian

**Perception Of The Citizen Towards The Quality Of Services Online
Transportation In District Ilir West I Palembang City Viewed From The
Level Of Education**

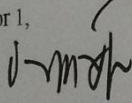
By:
Salmun Kaulan MR
NIM: 06051381419062
Advisor (1) Dr. Hj. Umi Chotimah, M.Pd
(2) Drs. Emil El Faisal, M.Si
Civic Education Study Program

ABSTRACT

The aims of this study were to find out the perception of the citizen towards the quality of services online transportation in District Ilir West I Palembang City. The research method of this study was quantitative. The population of this study was the citizen of District Ilir West I Palembang city is a community that uses online transportation services, the population in this study was grouped based on education level amounted to 867 people. The sample used proportioned stratified random sampling and determining the amount with sampling error rate 5% of the study population, with the number of 215 people consist of 19 elementary school, 33 junior high school, 118 high school and 45 college people. This study used independent variables that use five indicators of service quality were tangible, responsiveness, assurance, and empathy. The data were collected through documentation and questionnaires. The result showed that there was a significant different of perception from higher educated people, medium and low to the quality of online transportation services in District Ilir West I Palembang City. Public perception with elementary education level with percentage 57.10%, junior 61.05%, high school 67.48%, and college 72.66%. it means that the higher level of education, the higher the value obtained.

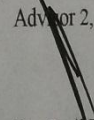
Keywords: Public perception, quality of transportation service *online*, education level

Advisor 1,



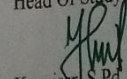
Dr. Hj. Umi Chotimah, M.Pd.
NIP 196312211989112001

Advisor 2,



Drs. Emil El Faisal, M.Si
NIP 196812211994121001

Mengetahui,
Head Of Study Program PPKn,



Kurnisa, S.Pd., M.H.
NIP 197603052002121011

**Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi *Online*
di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Dilihat dari Jenjang Pendidikan**

Oleh:

Salmun Kaulan MR

NIM: 06051381419062

Pembimbing (1) Dr. Hj. Umi Chotimah, M.Pd

(2) Drs. Emil El Faisal, M.Si

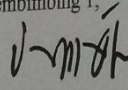
Civic Education Study Program

ABSTRAK

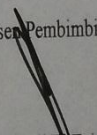
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi *online* di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini kuantitatif serta populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang yaitu masyarakat yang menggunakan jasa transportasi *online*, populasi pada penelitian ini dikelompokan berdasarkan jenjang pendidikan yang berjumlah 867 orang. Pengambilan sampel menggunakan *proportioned stratified random sampling* serta menentukan jumlah dengan penarikan sampel tingkat kesalahan 5% dari populasi penelitian, yaitu dengan jumlah 215 orang terdiri dari SD 19 orang, SMP 33 orang, SMA 118 dan perguruan tinggi 45 orang. Penelitian ini menggunakan variabel bebas yang menggunakan lima indikator kualitas pelayanan yaitu berwujud (*tangible*) kehandalan (*reliability*), respon (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dokumentasi dan kuesioner. Berdasarkan analisis dan pembahasan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi yang signifikan dari masyarakat yang berpendidikan lebih tinggi, sedang dan rendah terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi *online* di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang. Persepsi masyarakat dengan jenjang pendidikan SD dengan persentase 57.10%, SMP 61.05%, SMA 67.48%, dan perguruan tinggi 72.66%. Artinya semakin tinggi jenjang pendidikan, maka semakin tinggi pula nilai yang didapatkan.

**Kata-kata kunci: Persepsi masyarakat, kualitas pelayanan jasa transportasi
online, jenjang pendidikan**

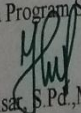
Dosen Pembimbing 1,


Dr. Hj. Umi Chotimah, M.Pd
NIP 196312211989112001

Dosen Pembimbing 2,


Drs. Emil El Faisal, M.Si
NIP 196812211994121001

Mengetahui,
Ketua Program Studi PPKn,


Kurnisar, S.Pd., M.H.
NIP 197603052002121011

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Angkutan umum merupakan suatu transportasi yang bisa dinikmati oleh semua kalangan masyarakat baik itu masyarakat ekonomi atas, menengah, ataupun bawah. Angkutan umum sendiri menerapkan sistem sewa yang sama satu dan yang lain sehingga lebih efisien dalam pemungutan biaya, sehingga tidak ada perbedaan antara penumpang yang satu dan lain. Peraturan tentang angkutan umum diatur dalam UU No 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan Pasal 1 menjelaskan bahwa :

Lalu lintas dan angkutan jalan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri dari atas lalu lintas, angkutan jalan, jaringan lalu lintas dan angkutan jalan, prasarana lalu lintas dan angkutan jalan kendaraan pengemudi, pengguna jalan serta pengelolaan. Angkutan merupakan perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. dalam

Berdasarkan uraian di atas maka angkutan umum merupakan salah satu hal yang penting dalam kehidupan masyarakat. Karena pada umumnya setiap aktivitas yang masyarakat lakukan membutuhkan angkutan umum, baik itu aktivitas keseharian maupun aktivitas di waktu senggang seperti bekerja, sekolah, pergi ke tempat wisata, dan lain sebagainya.

Angkutan yang dimaksud disini merupakan angkutan yang menggunakan layanan atau aplikasi dalam pemesanannya sehingga tidak perlu repot-repot lagi untuk mencari penumpang. Transportasi *online* merupakan perusahaan transportasi yang menggunakan aplikasi sebagai penghubung antara pengguna dan pengemudi yang sangat mempermudah pemesanan. Selain mempermudah pemesanan transportasi *online* juga bisa melihat tarif perjalanan secara langsung dari aplikasi. Ada pun penyelenggaraan angkutan umum dengan aplikasi berbasis teknologi informasi diatur dalam UU No 32 tahun 2016 Pasal 40 menjelaskan bahwa :

Untuk meningkatkan kemudahan pemesanan pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam trayek, perusahaan angkutan umum dapat menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi. Serta untuk meningkatkan kemudahan pembayaran pelayanan jasa

angkutan orang tidak dalam trayek, perusahaan umum dapat melakukan pembayaran secara tunai atau menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi.

Berdasarkan uraian yang ada dapat dikatakan bahwa adanya angkutan umum yang berbasis teknologi informasi atau dalam kata lain *online* dapat memudahkan kedua belah pihak baik dari penyedia jasa maupun pengguna jasa dalam bidang pelayanan. Kemudahan dalam hal pelayanan ini dapat dimanfaatkan bagi masyarakat yang menggunakan media sosial tanpa harus bertatap muka secara langsung. Selain memberi manfaat dalam memudahkan untuk pelayanan, angkutan umum berbasis teknologi informasi juga memudahkan bagi penggunanya dalam bidang pembayaran. Ada beberapa layanan transportasi *online* yang berada di Indonesia yaitu Go-Jek, Grab, Grataxi, UBER, Ojek Syar'i, Top Jek, dan lain-lain

Transportasi *online* yang dimaksud di sini yaitu ojek *online* (Go-Jek). Go-Jek di Indonesia sendiri baru ada pada Januari 2010, yang diproduksi oleh PT. Go-Jek Indonesia dan dipegang oleh seorang pengusaha yang bernama Bapak Nadiem Makarim. Pada tahun yang sama pula diluncurkanlah suatu aplikasi pemesanan *via online* dengan kecanggihan teknologi yang dapat di akses melalui *handphone* (HP). Go-Jek sendiri berkembang di kota-kota besar yang ada di Indonesia, Go-Jek menjadi perusahaan yang menawarkan jasa pelayanan pengangkutan barang atau penumpang dengan menggunakan sepeda motor.

Suatu perusahaan penyedia layanan jasa *online* harus mempunyai kesadaran yang begitu penting guna meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pengguna jasa, sehingga tercapailah suatu kepuasan pengguna jasa. Go-Jek sendiri dalam pemasaran atau promosi yang dilakukan tidak hanya dengan memberikan keunggulan layanan tapi juga menggunakan keahlian yang dimiliki oleh para *driver* Go-Jek sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Sehingga, hadirnya Go-Jek dapat mengatasi masalah transportasi umum yang ada dari kualitas pelayanan kepada para penumpang atau pengguna jasa. Semakin banyaknya transportasi yang ada di kota-kota besar,

kita dapat membandingkan hal apa saja yang membedakan kualitas pelayanan para *driver* Go-Jek terhadap pelayanan yang ada dari transportasi umum lainnya. Kelebihan dari Go-Jek sendiri yakni biaya yang digunakan akan lebih murah dibandingkan ojek konvensional yang ada di pangkalan sehingga banyak kalangan yang beralih untuk menggunakan jasa Go-Jek.

Dibalik dari kemudahan yang ada pasti ada sisi negatifnya juga baik dari penyedia maupun pengguna jasa tersebut. Contoh kasus yang dialami beberapa masyarakat yang membuat mereka trauma untuk memanfaatkan angkutan umum berbasis teknologi informasi karena adanya oknum penipu yang mengatas namakan Go-Jek.

Suatu kualitas pelayanan dapat kita lihat dari kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa sehingga dapat meningkatkan pendapatan para penyedia jasa yang membantu para pengguna jasa dengan hati yang ikhlas tanpa ada tekanan serta kepuasan pun harus didukung oleh pelayanan yang maksimal dari para penyedia jasa. Menurut Lopiyoadi (2008:181) mengemukakan

“Ada beberapa faktor penting yang menentukan keberhasilan serta kualitas perusahaan dalam hal melayani pengguna jasa secara berkualitas guna menghadapi persaingan yang begitu sengit antara perusahaan demi mencapai tujuan serta mempertahankan kualitas pelayanan yang baik”.

Kualitas pelayanan juga menjadi hal yang penting untuk diperhatikan tidak hanya oleh para pengguna. Akan tetapi menjadi perhatian penuh oleh penyedia jasa sendiri untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang maksimal agar para pengguna dapat menikmatinya. Menurut Kotler (2008: 143) mengungkapkan bahwa “kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan yang diberikan secara maksimal oleh suatu jasa atau produk agar dapat memuaskan kebutuhan yang diminta oleh pelanggan”.

Berdasarkan pendapat di atas maka suatu kualitas pelayanan merupakan faktor penting agar dapat memuaskan para pengguna jasa sehingga adanya hubungan timbal balik yang berkesinambungan antara dua belah pihak. Hal ini pula yang menjadi perhatian lebih oleh para *driver* Go-

Jek untuk meningkatkan daya tarik lebih dari para ojek konvensional yang ada di pangkalan yang mencari penumpang secara manual.

Go-Jek sendiri memiliki beberapa layanan aplikasi yang dapat di manfaatkan para pengguna jasa Go-Jek yang tidak hanya memiliki jasa antar jemput saja. Ada beberapa layanan yang diberikan oleh PT. Go -Jek Indonesia untuk memuaskan pelanggan yaitu *Go-Box* (Pengantaran barang) suatu pelayanan untuk mengantar barang yang telah di pesan oleh pengguna. *Go-Ride* (Jasa Angkutan) suatu pelayanan untuk mengantar pelanggan, *Go-Shop* (Belanja) Go-Jek tidak hanya bisa mengantar barang atau pengguna saja tetapi bisa digunakan untuk belanja barang yang kita inginkan, *Go-food* (Jasa kurir makanan dan minuman) Go-Jek juga digunakan untuk memesan makanan dan minuman sesuai tempat penjual yang telah ditentukan pelanggan. Suatu keunggulan tersendiri yang dimiliki Go-Jek yaitu suatu inovasi dan kemudahan pelayanan. Bukan hanya bidang jasa antar jemput saja tetapi bisa berbelanja barang maupun makanan tanpa harus keluar rumah, hal ini lah yang membuat masyarakat mulai beralih pada Go -Jek yang memberikan inovasi serta kemudahan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 27 Maret 2017 di Kelurahan Bukit Lama yang berada di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang, dengan hasil studi pendahuluan yang dilakukan kepada *driver* Go-Jek sebanyak 18 orang dengan cara memberikan angket untuk mengetahui jumlah rata-rata orderan yang didapatkan para *driver* selama satu hari didapat dengan jumlah rata-rata setiap *driver* mendapatkan sebanyak 17 orderan, serta jumlah orderan yang paling banyak didapatkan para driver dalam satu hari yaitu 25 orderan, sedangkan jumlah orderan yang paling sedikit didapatkan para driver dalam satu hari yaitu 15. Selanjutnya untuk mengetahui layanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat sendiri sangat beragam mulai dari *Go-Ride*, *Go-Food*, *Go-Seed*, yang paling banyak digunakan. Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 18 *driver* untuk mengetahui layanan mana yang paling banyak digunakan dapat dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.1.3 Jumlah Layanan yang digunakan masyarakat

No	Layanan Go-Jek	Jumlah Pengguna (Orang)
1.	Go-Ride	223
2.	Go-Food	66
3.	Go-Seed	25
	Jumlah Total	307

Sumber: Dokumentasi 2017

Jasa transportasi sendiri digunakan oleh masyarakat dengan berbagaimacam mulai dari untuk berpergian ataupun ingin memesan makan yang diinginkan, banyak masyarakat yang menggunakan jasa Go-Jek untuk bepergian mulai dari anak sekolah yang ingin berangkat ke sekolah, mahasiswa yang ingin pergi ke kampus, serta para karyawan kantor yang ingin berangkat bekerja. Tidak hanya itu, masyarakat umum juga memanfaatkan Go-Jek untuk pergi ke pasar atau ingin mengunjungi keluarga. Tidak hanya mengantar penumpang saja Go-Jek juga menerima pesan antar barang dari suatu tempat ke tempat lain. Hal ini lah dianggap para *driver* Go-Jek lebih menguntungkan, karena bisa mengantarkan semua barang yang di pesan lewat aplikasi. Sehingga bias dapat menambah penghasil yang melebihi pendapatan ojek konvensional yang hanya menunggu penumpang di pangkalan saja.

Penelitian ini juga menggunakan berbagai sumber yang berfungsi sebagai bahan acuan untuk memperkuat teori dalam penelitian ini. Selain dari buku artikel, internet, juga menggunakan penelitian terdahulu berupa jurnal atau skripsi yang dijadikan bahan acuan dan juga sebagai bahan rujukan dalam menuliskan teori penelitian ini.

Hasil penelitian terdahulu yang pertama yang dilakukan oleh Isfanari (2015) dengan judul Kajian karakteristik angkutan ojek sepeda motor dan Cidomo di kota Mataram, Cidomo sendiri merupakan alat transportasi yang menggunakan tenaga hewan sebagai alat penggerak, dengan kesimpulan ada diantaranya (1) Karakteristik pengendara ojek sepeda motor terhadap kecelakaan, mayoritas 63% pernah mengalami kecelakaan, 39% pernah mengalami kecelakaan satu kali, 34% kecelakaan di sebabkan diri sendiri sedangkan pemakai jalan sebagai penyebab kecelakaan merupakan pengendara sepeda motor 59% sedangkan Cidomo mayoritas 61 % pernah

mengalami kecelakaan. (2) Angkutan ojek sepeda motor dan Cidomo dalam posisi yang kuat dan berpeluang. Sehingga rekomendasi yang diberikan progresif strategi artinya angkutan motor dan Cidomo dalam kondisi prima dan mantap sehingga memungkinkan untuk melakukan pengembangan pelayanan pengguna angkutan.

Agung (2016) dengan judul Pertanggung jawaban ojek *online* terhadap penumpang bilamana terjadi kecelakaan dengan kesimpulan yaitu sebagai mana suatu perusahaan yang berbadan hukum ojek *online* harus memiliki izin usaha yang jelas yang diatur dalam peraturan menteri perdagangan nomor 36/m-dag/per/9/2007 tentang penerbitan surat izin dagang. Mengenai pertanggung jawaban kecelakaan oleh ojek *online* terhadap penumpang belum ada angkutan umum yang mengatur tentang kecelakaan di tanggung oleh perusahaan. Kerugian yang disebabkan oleh ojek *online* dapat dilakukan penuntutan oleh para konsumen dengan cara menuntut ganti rugi secara langsung ke ojek *online* tanpa harus melaporkan ke perusahaan penyedia layanan. Kantor PT. GO-JEK Indonesia cabang Palembang sendiri berada di Jl. Basuki Rahmat No. 17, Pahlawan, Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151.

Selanjutnya Wiratri (2016) dengan judul Analisis penerapan teknologi komunikasi tepat guna pada bisnis transportasi ojek *online* di Jakarta dengan kesimpulan masyarakat saat ini sangat di mudahkan dengan adanya sarana transportasi ojek *online* terutama dalam hal pemesanan yang bisa di lakukan dimanapun kapanpun dan sangat cepat dan tepat waktu. Konsistensi ojek *online* ini dapat diterapkan dalam teknologi tepat guna yang menjawab masalah sosial yang ada di ibu kota Jakarta memberikan solusi kemacetan yang ada. Kehadiran ojek *online* memberikan suatu kontribusi yang sangat signifikan bagi kehidupan sosial masyarakat. Perihal pengguna teknologi sebagai sarana pemesanan transportasi umum.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa pentingnya kehadiran angkutan umum yang berbasis teknologi informasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memanfaatkan teknologi secara tepat guna bukan hanya untuk

berkomunikasi saja. Tetapi dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk menciptakan angkutan yang mudah cepat dan aman, yang dapat mengurangi kemacetan yang disebabkan kendaraan pribadi yang ada di jalan raya. Go - Jek hadir sebagai solusi dari kebutuhan masyarakat bukan hanya dalam hal jasa angkutan saja tapi juga sarana belanja dan pemesanan barang.

Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni peneliti ingin mengetahui persepsi serta penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Go-Jek kepada pengguna jasa.

Go-Jek sendiri pada dasarnya banyak sekali menuai pro-kontra yang terjadi pada masyarakat mulai dari para sopir angkutan konvensional maupun masyarakat pengguna jasa layanan Go-Jek. Dikutip dari berita hari Merdeka.com dalam (<https://www.merdeka.com/peristiwa/demo-driver-online-sindir-sopir-konvensional-jangan-gaptek-beli-hp-dan-jualangkot.html>) diakses pada 27 Oktober 2017

Ribuan *driver online* berunjuk rasa mengecam *sweeping* oleh sopir angkot terhadap *driver online* dan tewasnya pengemudi *Go-Car* dua hari lalu di DPRD Sumsel, Rabu (23/8). Massa mendesak kepolisian menangkap para pelaku. Terdapat kejadian unik saat sejumlah peserta aksi menyampaikan orasi di hadapan massa. Celotehan, kecaman, sindiran secara polos disampaikan orator kepada taksi konvensional. Ernawati, salah satu orator mengatakan, mestinya sopir angkot dan ojek konvensional tidak perlu khawatir dengan keberadaan transportasi *online* di Palembang. Sebab, taksi konvensional tidak bakal tergerus jika memaksimalkan pemanfaatan teknologi. "Kita sama-sama cari duit, jangan saling ganggu. Kita jangan gaptek, kalau tidak menggunakan teknologi makanya tidak merdeka," kata dia. Sindiran lain juga disampaikan orator *driver online* wanita lain. Menurut dia, penolakan keberadaan transportasi *online* berarti tidak percaya dengan Tuhan yang mengatur rizki. "Makanya beli HP dan jual angkot buat kredit mobil biar bisa gabung. Ayo sama-sama kita mengaspal di jalan yang sama," kata orator lain. Sementara orator lain menyebut, *driver online* patuh hukum dan bayar pajak. Untuk mendaftar sebagai *driver*, mereka harus mencantumkan SKCK sebagai salah satu syarat utama. "Kami tidak pernah anarkis karena punya SKCK, tapi kami selalu mendapat intimidasi. Kami bayar pajak motor dan mobil, artinya turut serta dalam pembangunan," kata orator disambut tepuk tangan massa.

Berdasarkan uraian di atas bahwa banyak masalah pro dan kontra yang terjadi pada masyarakat umum dan para pengemudi angkutan umum seperti ojek, angkot, dan taksi konvensional. Hadirnya Go-Jek bagi masyarakat umum dapat membantu mereka dalam hal layanan transportasi yang cepat aman dan murah. Sehingga banyak dari mereka memanfaatkan layanan Go-Jek sebagai sarana transportasi. Kemudian menjadi *driver* Go-Jek sendiri tidak semudah yang dibayangkan oleh banyak orang punya motor langsung bisa jadi *driver*. Akan tetapi banyak proses yang harus dilalui yang paling penting itu harus mempunyai (SKCK) yang tidak akan melanggar hukum. Hadirnya Go-Jek Menuai pro dan kontra dari para ojek, angkot, taksi konvensional ini akan menjadi masalah besar bagi mereka karena penumpang biasanya naik angkot sudah mau beralih kepada Go-Jek yang lebih cepat dan mudah. Akan tetapi masih banyak masyarakat menggunakan angkot untuk bepergian asalkan saja para sopir taksi, ojek, angkot konvensional dapat meningkatkan kualitas layanan mereka. Inilah yang menjadi dilema bagi pengemudi angkutan umum konvensional merasa mereka dicurahi Go-Jek yang hanya menunggu di rumah untuk mendapatkan penumpang sedangkan mereka harus menunggu di jalan raya untuk mencari penumpang.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan tentang hal yang menyebabkan masalah kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa kurang memuaskan para pengguna jasa Go-Jek, disebabkan oleh tidak terjalinnya komunikasi dan interaksi sosial yang baik antara kedua belah pihak dari penyedia jasa maupun pengguna jasa. Sehingga dapat terjadinya kesalahpahaman diantara penyedia maupun para pengguna tentang kualitas pelayanan yang ada. Hal ini dapat menimbulkan masalah kecemburuan sosial yang terjadi antara sesama pengguna jasa. Karena masalah sikap sosial masyarakat sangat erat dengan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan yang terdapat pada mata kuliah psikologi sosial. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Ojek *Online* di Kecamatan Ilir Barat I dilihat dari jenjang pendidikan.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti akan mengacu pada rumusan masalah sebagai berikut : **Bagaimanakah Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Ojek *Online* di Kecamatan Ilir Barat I dilihat dari Jenjang Pendidikan.?**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah yang telah diuraikan maka yang akan menjadi tujuan penelitian ini, untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan ojek *online* di Kecamatan Ilir Barat I dilihat dari jenjang pendidikan.

1.4 Manfaat Penelitian

Nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut.

1.4.1 Bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan serta pengetahuan masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan para penyedia jasa Go-Jek sehingga mendapat pelayanan yang secara maksimal.

1.4.2 Bagi *Driver*

Penelitian ini juga bermanfaat untuk driver agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat selalu menikmati layanan yang diberikan oleh Go-Jek

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dimasa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan faktor lainnya, variabel yang berbeda, jumlah sampel yang lebih banyak, tempat yang berbeda, desian yang lebih tepat dan berhubungan masalah hukum serta distribusi perusahaan jasa transportasi *online* kepada masyarakat dan pemerintah pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung (2016) dalam (<http://unej.ac.id>) dengan Judul Pertanggung jawaban ojek online terhadap penumpang bilamana terjadi kecelakaan diakses pada 20 Mei 2017 pukul 19:20
- Alama,B. (2013). *Manajemen pemasaran dan pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto,S. (2014). *Prosedur Penelitian (suatu pendekatan praktik)* Jakarta: Renika Cipta
- Bow dalam ([http:// www. Masbow.com](http://www.Masbow.com)) diakses pada 15 Oktober 2017
- Fauzi, A (2004). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers
- Isfanari (2015) Dalam ([http://.ub.ac.id/index.php/rs/article/view/180](http://ub.ac.id/index.php/rs/article/view/180)) dengan judul Kajian Karakteristik Angkutan Ojek Sepeda Motor Dan Cidomo Di Kota Mataram diakses pada 20 mei 2017 pukul 19:25
- Kadir,a (2014) *Dasar-Dasar Pendidikan*. Jakarta: Pernermedia Group
- Koentjaraningrat. (2015). *Pengantar ilmu antropologi*. Jakarta:Rineka cipta
- Kotler, P. & Keller, K. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga
- Kreither (2003) *Krakteristik pendidikan* . Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya
- Lopiyoadi, R.(2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat
- Mar,at (1981) *Sikap manusia menerima perubahan serta pengukuranya*. Jakarta: Galia Indonesia
- Merdekan.com dalam (<https://www.merdeka.com/peristiwa/demo-driver-online-sindir-sopir-konvensional-jangan-gaptek-beli-hp-dan-jualang-kot.html>) diakses pada 27 Oktober 2017
- Muhaimin. (2008). *Paradiman pendidikan islam upaya mengaktifkan pendidikan agama di sekolah*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Permen dishub No 32 Tahun 2016 tentang Angkutan Online dalam (<https://www.google.co.id/32-tahun-2016-payung-hukum-taxi-aplikasi-yang-transparan>)diakses pada 12 sempتمبر 2016 Pukul 19:23

- PT. Go-Jek Indonesia dalam (<https://driver.go-jek.com>) diakses pada 12 Februari 2017
- Ranjabar (2009) dalam (<https://www.google.co.id> Konsep_Sosial_dan_Budaya_Masyarakat) diakses 26 Februari 2017
- Ridwan. (2011) *Skala pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Robbins,S (2003). *Perilaku Organisasi Jilid 1*.Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, S.(2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada
- Slameto. (2003) *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. (2016) *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif & Rnb*. Bandung :Alfabeta.
- Sumarwan, U (2002) *Perilaku Konsumen*. Bogor: PT Ghalia Indonesia
- Sunaryo. (2004) *Beberapa pemikiran tentang otonomi daerah*. Jakarta: PT. Madia Sarana
- Suryani, T. (2013) *Perilaku Konsumen Di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Thoha, M (2003). *Perilaku Organisasi (Konsep Dasar dan Aplikasinya)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Thoha, M. (2003) *Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (prinsip, Penerapan, penelitian)* . Yogyakarta Andi Offset
- Universitas Sriwijaya (2016) *Buku Pedoman Universitas Sriwijaya*. Indralaya. Unsri
- UU No 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan jalan dalam (<https://www.google.co.id/UU-No-22-Tahun-2009-TTG-Lalu-Lintas-DanAngkutanjalan7>) diakses pada 20 Februari 2017
- Walgito, B. (2003). *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*.Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Wijaya, A (2016) *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta: Sinar Grafika

Wiratri (2016) dalam (<http://jurnal.bakrie.ac.id/index.php/FINDOC>) dengan Judul Analisis penerapan teknologi komunikasi tepat guna pada bisnis transportasi ojek online di Jakarta diakses pada 20 Mei 2017 pukul 19:20

Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa dan Produk*. Yogyakarta, Ekonesia