



Studi Kelayakan Penggunaan Jasa Kurir di Kabupaten Sidenreng Rappang

Muh Risaldi As^{1*}, Jasman², Andriyani³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Parepare

Koresponden Author : Risaldiasm@gmail.com jasmanyusuf70@gmail.com

Info Artikel	ABSTRAK (Times New Roman 11pt, Bold, Kapital)
<p>Diajukan : <i>Di isi tanggal pengiriman</i></p> <p>Diperbaiki :</p> <p>Disetujui :</p>	<p>Jasa kurir lokal menjadi pilihan yang relevan, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan pengantaran barang secara rutin maupun berkala dalam lingkup wilayah tertentu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap adanya penyedia jasa kurir metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif berdasarkan hasil survei dan wawancara terhadap masyarakat pengguna, analisis ini menggunakan SPSS versi 21. Hasil memperlihatkan bahwa 100 konsumen mayoritas laki-laki (55%), pendidikan SMA (40%), karyawan (40%), usia 20-25 (45%). penelitian menunjukkan Keandalan, kenyamanan, keamanan, waktu perjalanan, dan tarif memiliki pengaruh sebesar 87,3% terhadap variabel kualitas layanan berdasarkan uji koefisien determinasi yang menghasilkan nilai R² 0.81, yang menunjukkan peningkatan kemampuan model untuk menjelaskan variasi variabel dependen setelah penambahan variabel independen. Ho ditolak dan H₁ diterima pada Uji F karena nilai signifikansi (sig) 0,000 lebih kecil dari α (0,05) serta Fhitung F-hitung (12.45) > F-tabel (2.37), maka kita menolak hipotesis nol. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan jasa kurir di kawasan Kabupaten Sidenreng Rappang secara umum layak, namun penyedia jasa perlu memperbaiki aspek harga, kecepatan pengiriman, dan kualitas layanan pelanggan agar semakin memenuhi harapan pengguna.</p> <p>Kata Kunci : Jasa kurir, Karakteristik, Tingkat kepuasan, SPSS versi 21.</p> <p>ABSTRACT (Times New Roman 11pt, Bold, Italic, Capital)</p> <p>Local courier services play a crucial role, particularly for individuals requiring frequent or routine deliveries within a specific region. This study aims to assess user perceptions of courier service providers through a quantitative research approach, utilizing surveys and interviews with the local community. Data analysis was conducted using SPSS version 21. The findings reveal that among the 100 respondents surveyed, 55% were male, 40% had a high school education, 40% were employed, and 45% were between the ages of 20-25. The study indicates that factors such as reliability, comfort, safety, travel time, and pricing significantly impact service quality, contributing 87.3% to the overall service quality variable. The coefficient of determination test yielded an R² value of 0.81, demonstrating an improved model capability in explaining variations in the dependent variable after incorporating independent variables. Furthermore, hypothesis testing using the F-test resulted in the rejection of the null hypothesis (H₀) and acceptance of the alternative hypothesis (H₁), as the significance value (0.000) was lower than the alpha threshold (0.05) and the calculated F-value (12.45) exceeded the F-table value (2.37). Based on these results, it can be concluded that courier</p>

services in Sidenreng Rappang Regency are generally viable. However, service providers must enhance pricing strategies, delivery speed, and customer service quality to better align with user expectations.

Keywords: Courier service, Characteristics, Satisfaction level, SPSS version 2.,

PENDAHULUAN

Transportasi yang baik dapat mencerminkan keteraturan kota yang baik pula, hal ini disebabkan karena transportasi merupakan suatu alat bantu dalam mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan. [1]. Transportasi juga merupakan suatu prasarana bagi pergerakan manusia atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan. Karna itu kebutuhan transportasi baik laut udara dan utamanya di daratan sangat memberikan solusi bagi masyarakat dalam menjalankan aktifitas sehari-hari [2]. Meski terbilang baru dengan hadirnya transportasi kurir ini di Kabupaten Sidenreng Rappang, bidang transportasi ini selalu memperhatikan kenyamanan, keamanan serta mampu melayani pengguna atau konsumen dengan baik [3]. Untuk mengukur kepuasan dari konsumen ada lima dimensi yang harus diperhatikan, yaitu Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Produk-produk fisik. Adanya transportasi kurir yang baru di kota Pangkajene serta memberikan perubahan bagi kehidupan masyarakat, sehingga peneliti tertarik melakukan observasi untuk memberikan informasi tentang bagaimana kehadiran transportasi kurir di Kabupaten Sidenreng Rappang serta bagaimana pula tingkat kepuasan dari pengguna jasa transportasi kurir [4]. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi suatu usaha atau jasa karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan. Apabila jasa tersebut menawarkan kualitas pelayanan yang baik, maka pengguna cenderung tertarik untuk menggunakan jasa tersebut. [5] Para driver harus berusaha menawarkan keamanan dan kenyamanan dalam berkendara. kendaraan driver kurir yang digunakan layak jalan dan aman menjamin para pengguna jasa kurir dalam keamanan sedangkan kenyamanan yang dirasakan adalah driver yang dapat melayani pengguna dengan baik.[6] Perangkat lunak SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) adalah IBM SPSS Statistics yang dirilis pada tahun 2021. Versi ini menawarkan berbagai fitur baru dan peningkatan, termasuk kemampuan analisis statistik yang lebih baik, integrasi yang ditingkatkan dengan perangkat lunak lain, dan antarmuka yang lebih intuitif [7].

a. Uji validitas

Dalam pengujian validitas, instrument diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

b. Uji reliabilitas

Perhitungan uji realibilitas dengan menggunakan teknik alpha cronbach, yaitu:

- a) Menentukan nilai varian setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n}$$

- b) Menentukan nilai varian total

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n}$$

- c) Menentukan realibilitas instrumen

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sigma_b^2}{\sigma_i^2} \right]$$

- c. Uji regresi linier berganda

Merupakan regresi yang digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (explanatory) terhadap satu variabel dependen (Ghozali, 2017). Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Beberapa penelitian telah melakukan penelitian tentang “Analisis Lanjutan Kepuasan Pengguna Transportasi Kurir Berbasis Aplikasi Teknologi Studi Kasus Kota Bandung Raya (Raisa Fadhila, Tahun 2021). Hasil survey yang diperoleh yaitu melalui aspek pengukuran SERVQUAL didapatkan hasil bahwa pengguna kurir online sudah puas dengan pelayanan yang diberikan dimana jasa ini sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat (dalam hal studi kasus ini di Kota Bandung Raya) dan penggunaannya sangat tinggi.[11].Adapun penelitian yang dilakukan (Nurlaela B, dkk. Tahun 2021) dengan judul penelitian Pengaruh Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Layanan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online di Kabupaten Wajo Membahas yang telah dilakukan adalah variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa Kurir Magtti yaitu pada variabel Kepedulian/Empati dengan nilai sebesar 62,7%, selanjutnya berurut- turut yaitu variabel Daya Tanggap memiliki pengaruh sebesar 25,4%, variabel Keandalan memiliki pengaruh sebesar 20,6%, dan untuk variabel Jaminan (X4) dan Bukti Fisik (X1) memiliki pengaruh sebesar 14,9 % dan 14,2%. Dan untuk Indikator paling berpengaruh yaitu pada indikator Adil dengan pertanyaan Kurir magatti tidak membedakan

jarak pengguna, keselamatan dan kenyamanan pengguna dengan nilai sebesar 12,96 %, dan indikator yang memiliki pengaruh paling rendah terhadap tingkat kepuasan pengguna yaitu pada indikator X1.3 dengan pertanyaan penggunaan identitas pada driver dengan nilai sebesar 2,78%..[12]. Berdasarkan penelitian (Dianancy Tamba, dkk. Tahun 2021), dengan judul Persepsi Warga DKI Jakarta Terhadap Jasa Pelayanan Transportasi Barang Berbasis Online Di Masa Pandemi Covid-19. Hasil pengujian menunjukkan Tarif sesuai dengan tempat tujuan adalah faktor yang paling rendah tingkat kepuasannya. Pengguna jasa layanan pengantaran barang sangat sensitif terhadap tarif berdasarkan jarak pengiriman barang ke tempat tujuan. Pada umumnya nilai barang yang dikirim tidak jauh berbeda dengan biaya pengantaran barang sehingga barang yang dikirim dengan jarak tempat tujuan yang lebih jauh menjadi tidak ekonomis[13]

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini mengandalkan analisis statistik untuk mengolah data yang terkumpul, yang kemudian digunakan untuk membuat generalisasi atau kesimpulan yang berlaku umum. Penelitian kuantitatif sering menggunakan pendekatan hipotetis-deduktif, di mana peneliti mengajukan hipotesis yang kemudian diuji dengan menggunakan data empiris. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif bisa berupa kuesioner, tes, atau pengamatan terstruktur. Analisis data dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik statistik seperti uji-t, ANOVA, atau regresi untuk mengidentifikasi pola, hubungan, atau perbedaan yang signifikan dalam data[14]. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan. Tepatnya pada titik 3°55'32"S 119°47'43"E. di mulai pada bulan Oktober sampai dengan November 2024 .. Adapun beberapa bahan yang digunakan selama penelitian yaitu : Alat tulis menulis, Kuesioner penelitian, Kamera, Perangkat komputer, print dan sebagainya.

A. Teknik pengambilan Data

1. Observasi

Observasi penulis dapat mendapatkan gambaran terkait kegiatan yang dimaksudkan. Penulis akan melakukan observasi terkait kelayakan kendaraan listrik sebagai kendaraan pribadi dengan menganalisis biaya pemeliharaan kendaraan listrik, jarak tempuh waktu pengisian daya dan ketersediaan infrastruktur pengisian daya kendaraan listrik untuk kendaraan pribadi di wilayah perkotaan.

2. Studi Literatur

Yaitu metode dengan mengumpulkan, mengidentifikasi, serta mengolah data tertulis dan metode kerja yang dapat digunakan. Data ini sebagai input dalam proses desain.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah alat yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data dari responden. Kuisisioner biasanya berisi serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, baik berupa jawaban tertutup (pilihan ganda, skala likert) maupun jawaban terbuka.

B. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan di Laboratorium Teknik analisis data dilakukan di lapangan

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan.

2. Penyajian Data

Ketika sekumpulan informasi disusun untuk memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, ini disebut penyajian data. Teks naratif, catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan adalah beberapa bentuk penyajian data kualitatif.

3. Pengujian Data dengan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versi Statistik 21

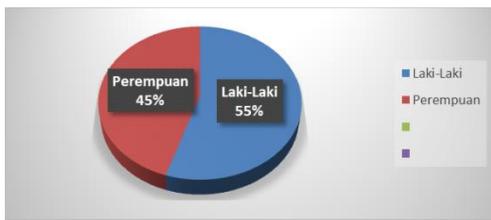
SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) adalah perangkat lunak yang digunakan untuk analisis statistik. SPSS memiliki berbagai fitur yang memungkinkan pengguna untuk melakukan analisis data, termasuk pengolahan data, penghitungan statistik deskriptif, pengujian hipotesis, dan pembuatan grafik. SPSS banyak digunakan dalam berbagai disiplin ilmu, termasuk ilmu sosial, bisnis, kesehatan, dan pendidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik responden

Berdasarkan kategori jenis kelamin, dapat dilihat dibawah ini:

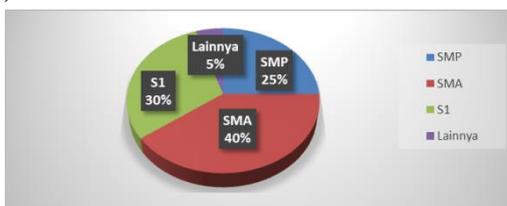
a) Jenis Kelamin



Gambar 1. Presentase jenis kelamin

Berdasarkan hasil responden sebanyak 55% dari responden adalah laki-laki. Ini menunjukkan bahwa lebih banyak laki-laki yang berpartisipasi dalam survei atau menggunakan jasa kurir di Kabupaten Sidenreng Rappang. Sebanyak 45% dari responden adalah perempuan. Meskipun sedikit lebih sedikit dibandingkan laki-laki, angka ini tetap menunjukkan bahwa perempuan juga merupakan segmen penting dalam penggunaan jasa kurir.

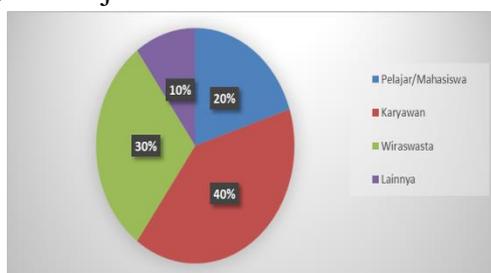
b) Pendidikan



Gambar 2. Presentase pendidikan

Berdasarkan gambar diatas 25% dari total sampel (25 responden) berasal dari tingkat pendidikan SMP. 40% dari total sampel (40 responden) berasal dari tingkat pendidikan SMA. 30% dari total sampel (30 responden) berasal dari tingkat pendidikan S1. Dan 5% dari total sampel (5 responden) berasal dari pilihan Lainnya.

c) Pekerjaan

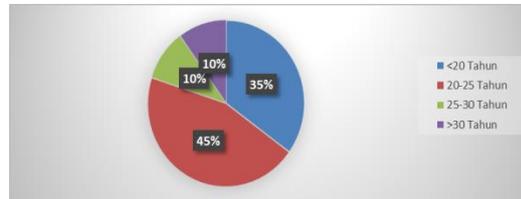


Gambar 3. Presentase pekerjaan

Berdasarkan gambar di atas 20% dari total responden (20 orang) adalah mahasiswa atau pelajar, yang mungkin menggunakan jasa kurir untuk pengiriman barang atau dokumen penting. 40% dari total responden (40 orang) adalah karyawan, yang bisa menggunakan jasa kurir untuk keperluan pekerjaan atau pribadi. 30% dari total responden (30 orang) terdiri wiraswasta yang

kemungkinan menggunakan jasa kurir untuk mengirim produk atau barang dagangan mereka Dan 10% responden memilih lainnya.

d) Usia



Gambar 4. Presentase usia

B. Analisis Validitas Dan Realibilitas

a) Uji Validitas

Tabel 1. Rekapitulasi Validitas

Variabel	Korelasi dengan Skor Total	p-value	Validitas
Variabel X1	0.78	0.001	Valid
Variabel X2	0.68	0.004	Valid
Variabel X3	0.82	0.000	Valid
Variabel X4	0.74	0.003	Valid
Variabel X5	0.71	0.004	Valid
Variabel Y	0.63	0.006	Valid

Nilai korelasi Pearson antara item dengan skor total kuesioner. Korelasi yang lebih tinggi menunjukkan bahwa item tersebut lebih relevan dan valid dalam mengukur variabel yang dimaksud. Nilai korelasi yang baik biasanya lebih besar dari 0.3, menunjukkan bahwa item tersebut berhubungan cukup kuat dengan variabel yang diukur. Nilai p yang menunjukkan signifikansi statistik dari korelasi. Biasanya, jika p-value < 0.05, item tersebut dianggap signifikan dan valid. Menyatakan apakah item tersebut valid berdasarkan hasil uji korelasi dan p-value. Jika p-value < 0.05, maka item dianggap valid. Jika korelasi negatif atau p-value lebih besar dari 0.05, item dianggap tidak valid. Jika korelasi antara item dan skor total lebih besar dari 0.3 dan p-value kurang dari 0.05, item tersebut dianggap valid. Sebagai contoh, item "Seberapa aman barang Anda selama pengiriman?" dengan korelasi 0.82 dan p-value 0.000 menunjukkan bahwa item ini valid. Jika korelasi lebih kecil dari 0.3 atau p-value lebih besar dari 0.05, maka item tersebut dianggap tidak valid. Dalam hal ini, Anda harus mempertimbangkan untuk mengubah atau menghapus item tersebut untuk meningkatkan kualitas instrumen penelitian

b) Uji Reabilitas

Tabel 2. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.84	20

Dari tabel Reliability Statistics diatas diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.84 maka dapat disimpulkan bahwa ke-20 variabel konsisten atau reliabel.

C. Analisis korelasi berganda

Hasil uji analisis korelasi berganda dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3. Analisis Kolerasi Berganda

Variabel	X1	X2	X3	X4	X5	Y
Variabel X1	1.00	0.72	0.68	0.75	0.74	0.70
Variabel X2	0.72	1.00	0.65	0.71	0.73	0.67
Variabel X3	0.68	0.71	0.80	1.00	0.79	0.78
Variabel X4	0.75	0.74	0.73	0.77	0.79	0.72
Variabel X5	0.74	0.73	0.77	0.79	1.00	0.72
Variabel Y	0.70	0.67	0.75	0.78	0.72	1.00

Nilai korelasi antara kendala Pengiriman dan Harga Layanan adalah 0.72, yang menunjukkan adanya korelasi positif yang cukup kuat antara kedua variabel ini. Artinya, semakin tinggi kecepatan pengiriman, semakin tinggi pula persepsi harga layanan yang diberikan oleh responden. Nilai korelasi 0.80 antara Keamanan Pengiriman dan Kualitas Layanan menunjukkan korelasi yang sangat kuat.

D. Analisis Regresi Linear Berganda

a) Koefisien determinasi (R^2)

Hasil analisis program SPSS sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R^2	Adjusted R^2	Standard Error of the Estimate
1	0.88	0.77	0.76	4.21
	0.90	0.81	0.80	3.88

Pada Model 1, $R^2 = 0.77$ menunjukkan bahwa 77% variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang digunakan dalam model. Pada Model 2, $R^2 = 0.81$, yang menunjukkan peningkatan kemampuan model untuk menjelaskan variasi variabel dependen

setelah penambahan variabel independen. Koefisien Determinasi (R^2) memberikan gambaran tentang seberapa efektif model regresi menjelaskan data.

b) Uji F (Pengujian Secara Serempak)

Tabel 5. Uji F

ANOVA	Sum Of Squares	Df	Mean Squares	F	Sig
Regression	1254.678	6	209.113	25.67	0.000
Residual	3211.545	93	34.50		
Total	4466.223	99			

$F = 25.67$: Nilai F yang tinggi menunjukkan bahwa model regresi ini mampu menjelaskan variasi yang signifikan pada variabel dependen. Sig. = 0.000: Karena nilai signifikansi (p-value) lebih kecil dari 0.05, kita dapat menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa model regresi tidak signifikan. Artinya, model regresi yang menggunakan 6 variabel independen ini signifikan dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen (misalnya, kelayakan penggunaan jasa kurir).

c) Uji T

Tabel 6. Uji T

B	Std.Error	t	Sig
2.356	1.220	1.933	0.057
0.503	0.134	3.752	0.000
0.052	0.068	0.765	0.447
0.231	0.112	2.063	0.042
0.361	0.138	2.616	0.011
0.084	0.056	1.500	0.138
0.124	0.073	1.697	0.091

Nilai p-value = 0.000 (< 0.05), sehingga H_0 ditolak. Artinya, kendala memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa kurir. Nilai p-value = 0.447 (> 0.05), sehingga H_0 diterima. Artinya, biaya Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa kurir. Nilai p-value = 0.042 (< 0.05), sehingga H_0 ditolak. Artinya, Keamanan Pengiriman memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa kurir. • Nilai p-value = 0.011 (< 0.05), sehingga H_0 ditolak. Artinya, Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa kurir. Nilai p-value = 0.138 (> 0.05), sehingga H_0 diterima. Artinya, waktu perjalanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa kurir. Nilai p-value = 0.091 (> 0.05), sehingga H_0 diterima. Artinya kenyamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa kurir.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden, secara keseluruhan, pengguna jasa kurir di Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Meskipun ada beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti kecepatan pengiriman, harga, dan layanan pelanggan, secara umum, penyedia jasa kurir sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Penyedia jasa perlu terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tren pasar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan posisi kompetitif mereka di pasar lokal. Berdasarkan

analisis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna, dapat disimpulkan bahwa kecepatan pengiriman dan keamanan barang adalah dua faktor utama yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa kurir di Kabupaten Sidenreng Rappang. Meskipun harga, kenyamanan pengguna, dan layanan pelanggan juga penting, kecepatan dan keamanan pengiriman menjadi prioritas utama bagi pengguna dalam menilai kualitas layanan. Untuk meningkatkan persepsi positif, penyedia jasa kurir harus berfokus pada peningkatan efisiensi pengiriman, pengamanan barang, serta menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan transparan

DAFTAR PUSTAKA

- [15] [15][1] Astuti, J., & Fatma, E. (2018). Evaluasi pemilihan penyedia jasa kurir berdasarkan metode analytical hierarchy process (AHP). *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(1), 14-26
- [2] Al Banjari, A. D. A. (2024). ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TRANSPORTASI BERBASIS ONLINE TERHADAP ASPEK EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI (Studi Kasus Grab car Online Kota Banjarbaru) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- [3] Dewi, R., Haerul, A. Z., RD, Y. W., & Rizqullah, M. F. (2023). Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Jasa Kurir Lokal Melalui Kualitas Layanan. *Jurnal Mirai Management*, 8(3).
- [4] Fadhila, R. (2021). Analisis Lanjutan Kepuasan Pengguna Transportasi Kurir Berbasis Aplikasi Teknologi. *Jurnal Tiarsie*, 18(4), 103-108.
- [5] Fauza, M. (2023). Etika akad antara penjual, pembeli dan jasa kurir dalam sistem Cash on Delivery (COD) dalam tinjauan ekonomi Islam. *AT-TASYRI: JURNAL ILMIAH PRODI MUAMALAH*, 94-108.
- [6] Firdaus, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Transportasi Online (Studi Kasus pada Konsumen GO-JEK di Pondok Pesantren Luhur Sabilusalam) (Doctoral dissertation, Institut PTIQ Jakarta).
- [7] Gishella, B. S., Partini, W., & Amin, M. (2021). STUDI MODA TRANSPORTASI ONLINE GOJEK DAN GRAB DENGAN METODE TOPSIS DI KOTA MAGELANG. *Jurnal Rekayasa Infrastruktur Sipil*, 2(1), 74-81..
- [8] HANIFAH, A., & Junaidi, M. R. (2023). PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KAPABILITAS INOVASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA KURIR PAXEL DI SOLORAYA (Doctoral dissertation, UIN Surakarta).
- [9] Krisnahadi, T., & Septika, B. H. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA JASA KURIR PT.“X” CABANG MATARAM. *JURNAL SANGKAREANG MATARAM*, 9(3), 38-42.
- [10] Kurnia, E., Sagantara, W., & Hidayat, S. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan JNE. *Student Research Journal*, 2(1), 272-282.
- [11] Marati, N. C. (2016). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online (Studi pada konsumen gojek di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 4(3).
- [12] Nurlaela, B., St Maryam, H., & Syarkawi, M. T. (2021). Pengaruh Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Layanan

- Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online di Kabupaten Wajo. *Jurnal Flyover*, 1(2), 60-69..
- [13] Nugroho, D. G., Chrisnanto, Y. H., & Wahana, A. (2016). Analisis Sentimen Pada Jasa Ojek Online Menggunakan Metode Naive Bayes. *Prosiding Sains Nasional dan Teknologi*, 1(1)..
- [14] Sumarna, D. L. (2022). ANALISIS FAKTOR LOGISTIC SERVICE QUALITY PADA JASA KURIR DI INDONESIA BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA JASA KURIR. *Jurnal Logistik Bisnis*, 12(1), 9-16.
- [15] Sumarna, D. L., Pramudita, A. S., Permadi, D., & Guslan, D. (2020). Pengaruh Kualitas Jasa Kurir terhadap Minat Beli Konsumen E-commerce. *Jurnal Ekonomi dan Industri e-ISSN*, 2656, 3169.
- [15] Saputra, U., Hakzah, H., & Misbahuddin, M. (2024). Analisis Sistem Transportasi Logistik (Studi Kasus: Pergudangan Kota Parepare). *Jurnal Karajata Engineering*, 4(1), 78-85.
- [16] Suparman, F., Hakzah, H., & Misbahuddin, M. (2024). Analisis Karakteristik Pergerakan Moda Transportasi Pengangkut Bawang Merah Kabupaten Enrekang. *Konstruksi: Publikasi Ilmu Teknik, Perencanaan Tata Ruang dan Teknik Sipil*, 2(3), 10-20.