Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanan Kabupaten Pinrang (Kurir Online)

SRI YULIANA WALI[1], Jasman[2], Misbahuddin[3]

[1]Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Parepare, Indonesia

***email** : sryyulianawali@gmail.com

Diterima: Disetujui:

Abstract

Courier services, which are in charge of transporting and delivering items from one location to another, are a crucial component of transportation. Local courier services have grown in popularity, particularly for communities that need items delivered within a certain area on a regular or sporadic basis. The objective of this research is to assess the operational performance of two-wheeled online courier transport and to comprehend the elements that consumers take into account when selecting two-wheeled online courier services in the Pinrang Regency service region. Customers who have utilized online courier services are the subject of this research employing the Importance Performance Analysis (IPA) approach to determine that there are 90 respondents. The results show that 90 customers are mostly female (60%), have a high school education (62%), work as students (37%), are aged 21-30 years (54.4%), own a motorcycle as their private vehicle (82%), have an income of ≤ Rp. 1,000,000 (43%), make choices based on products (54%), use services once a week (36%), and order online courier services during the day (11:00 AM – 2:00 PM WITA). For the Importance Performance Analysis (IPA) method, the average expectation level is 4.65 and the average performance level is 4.03 as shown in Table 4.14. From the IPA quadrant diagram, it can be seen that one indicator that needs improvement falls into Quadrant I. Five indicators that need to be maintained are in Quadrant II, five indicators with still low priority are in Quadrant III, and lastly, one indicator that is considered excessive is in Quadrant IV. Consumer considerations in selecting online courier services are based on reasons where the majority of respondents state that safe and comfortable service accounts for 52%, and the advantages of using online courier services due to easy ordering account for 46%.

Keywords: *Two-Wheeled Online Courier, Importance Performance Analysis, Pinrang Regency*

Abstrak

Jasa kurir, yang bertugas mengangkut dan mengirim barang dari satu lokasi ke lokasi lain merupakan aspek penting dalam sektor transportasi. Jasa kurir lokal merupakan pilihan yang tepat, terutama bagi mereka yang membutuhkan jasa pengiriman dalam area tertentu secara berkala maupun sporadis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja operasional layanan kurir roda dua daring serta faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen di wilayah layanan Kabupaten Pinrang dalam memilih layanan kurir roda dua daring. Subjek penelitian adalah pelanggan yang pernah menggunakan layanan kurir daring. Sembilan puluh responden dipilih menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil memperlihatkan bahwa 90 responden mayoritas perempuan (60%), pendidikan SMA (62%), pekerjaan Pelajar/Mahasiswa (37%), usia 21-30 tahun (54,4%), kendaraan pribadi yang dimiliki Motor (82%), pendapatan ≤ Rp. 1.000.000 (43%), pilihan barang (54%), frekuensi menggunakan jasa mingguan 1 kali (36%) dan frekuensi waktu pemesanan jasa kurir online pada siang hari (11.00 – 14.00 WITA). Untuk metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui rata-rata tingkat harapan sebesar 4,65 dan rata-rata tingkat kinerja 4,03 dari tabel 4.14, dari gambar kuadran IPA dapat dilihat sebanyak satu indikator yang perlu diperbaiki masuk pada kuadran I. Sebanyak lima indikator yang harus dipertahankan masuk pada kuadran II, sebanyak lima indikator dengan prioritas yang masih rendah masuk pada kuadran III, dan yang terakhir sebanyak satu indikator yang dianggap berlebihan masuk pada kuadran IV. Pertimbangan konsumen dalam pemilihan jasa kurir online berdasarkan alasan dimana mayoritas responden

mengalasankan pelayanan yang aman dan nyaman sebanyak 52% dan keunggulan dari pengguna jasa kurir online karena pemesanan yang mudah sebesar 46%.

Kata Kunci: *Kurir Online Roda Dua, Importance Performance Analysis, Kabupaten Pinrang*

1. Pendahuluan

Bagi penduduk perkotaan maupun pedesaan, transportasi merupakan sumber daya penting. Transportasi membantu kita dalam berbagai aktivitas sehari-hari, termasuk berangkat dan pulang kerja, sekolah, dan pasar. Kita menjumpai beragam moda transportasi dalam kehidupan sehari-hari, seperti mobil pribadi, sepeda motor, bahkan pesawat terbang dan pesawat pribadi. Bus, kereta api, pesawat terbang, dan berbagai moda transportasi umum lainnya juga tersedia untuk masyarakat umum. Tersedia juga ojek dan taksi konvensional bagi individu yang menginginkan pilihan yang lebih privat atau eksklusif [1]. Beragamnya pilihan transportasi umum dan rute yang tersedia bagi masyarakat perkotaan memudahkan mereka untuk pergi ke mana pun. Transportasi daring, khususnya transportasi pribadi yang dapat dipesan pelanggan melalui ponsel pintar mereka, telah menjadi tren dalam beberapa tahun terakhir. Ojek daring dan taksi online adalah contoh transportasi berbasis internet ini. Transportasi daring secara bertahap menggantikan ojek tradisional [2]. Tingginya jumlah penyedia layanan transportasi daring di Kabupaten Pinrang sendiri menjadi bukti bahwa transportasi daring, khususnya kendaraan roda dua, cukup populer di sana. Meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa beberapa pengemudi di Kabupaten Pinrang juga menerima pesanan penumpang, pengemudi transportasi daring umumnya menerima pesanan makanan dan barang dagangan [3].

Meningkatnya penggunaan ponsel dan internet oleh penduduk setempat mendorong perkembangan transportasi daring di Kabupaten Pinrang. Prevalensi transportasi daring di kota-kota besar, seperti Kabupaten Pinrang, juga dipengaruhi oleh pertambahan jumlah penduduk. Pertumbuhan penduduk Kabupaten Pinrang dapat menarik minat pelanggan yang mencari transportasi daring. Dari tahun 2016 hingga 2021, jumlah penduduk Kabupaten Pinrang terus meningkat, menurut data Pusat Statistik Badan (BPS) Kabupaten Pinrang. Kabupaten Pinrang memiliki 407.371.000 penduduk pada tahun 2021. Transportasi meningkat seiring dengan pertumbuhan populasi. Transportasi roda dua daring di Kabupaten Pinrang disebut sebagai "Kurir Daring", dan biasanya dipesan melalui administrator di Facebook, Instagram, atau WhatsApp. Namun, beberapa juga berkomunikasi langsung dengan pengemudi kurir daring. Biasanya, kurir ini tidak memiliki komunitas atau tempat kerja [4]. Perkembangan pesat transportasi online di Kabupaten Pinrang tidak menutup kemungkinan masih ada keluhan dari masyarakat terkait kualitas layanan yang diberikan. Misalnya, pengemudi kurir online sering ngebut dan melanggar lampu merah, sehingga membahayakan penumpang, dan kurir online yang mengantarkan makanan atau barang melebihi kapasitas seringkali diabaikan, seSelain itu, masyarakat terus menerus membandingkan harga yang ditawarkan melalui transportasi daring dan transportasi umum, sehingga timbul kekhawatiran mengenai kualitas makanan dan produk lain yang diantarkan kepada konsumen, sehingga tidak layak untuk dikonsumsi atau digunakan ***"Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanan Kabupaten Pinrang (Kurir Online)"*** [5].

2. Matode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), dengan tujuan untuk menyajikan data mengenai elemen layanan yang menurut pelanggan memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas dan tingkat kepuasan mereka serta elemen layanan yang menurut mereka memerlukan perbaikan karena saat ini belum memuaskan. Dalam teknik ini kita terlebih dahulu menentukan lokasi responden yang akan dilibatkan dalam pengambilan sampel. Pada lembar kuesioner, responden diminta untuk menentukan peringkat signifikansi beberapa atribut terkait dan tingkat kinerja layanan (Persepsi Kinerja) untuk setiap atribut setelah lokasi ditentukan dan beberapa sampel dikumpulkan. Tabel Excel yang disebut Matriks Kepentingan-Kinerja kemudian akan digunakan untuk memeriksa temuan kuesioner, yang merupakan kinerja layanan dan rata-rata kepentingan atribut. Sebagai panduan untuk membagi sumber daya organisasi yang terbatas ke beberapa departemen, matriks ini cukup membantu, di mana kebahagiaan klien secara keseluruhan dapat dipengaruhi oleh peningkatan kinerja. Matriks ini juga mengidentifikasi area atau atribut mana yang seharusnya dikurangi prioritasnya dan mana yang seharusnya dipertahankan. Namun, tergantung pada lingkungan penelitian, perbedaan antara "kinerja

tinggi" dan "kinerja buruk" sebagian besar bersifat arbitrer. Tingkat kesesuaian dinilai dengan membandingkan skor kepentingan dan kinerja. Urutan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan yang perlu ditingkatkan akan ditentukan oleh tingkat kesesuaian ini, Persamaan berikut diterapkan:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :
Tki : Tingkat Kesesuaian Responden
Xi : Skor Penilaian Kinerja
Yi : Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan

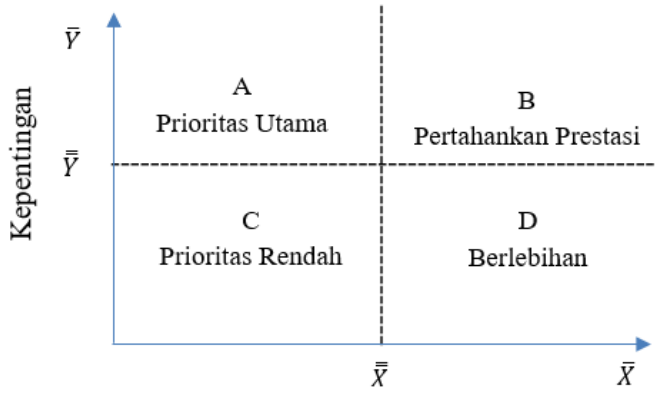
Skor rerata penilaian kinerja dari responden ini selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (horizontal x) merupakan skor rerata rerata penilaian kinerja ($\bar{X}$) dan sumbu tegak (vertical y) adalah skor rerata penilaian kepentingan indikator ($\bar{Y}$). Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi empat bagian yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\bar{\bar{X}}$, $\bar{\bar{Y}}$), dimana $\bar{\bar{X}}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh faktor dan $\bar{\bar{Y}}$ adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan rumusan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:
$\bar{X}$: Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan
$\bar{Y}$: Skor rata-rata tingkat kepentingan
n : Jumlah responden

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{K} \text{ dan } \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{K}$$

Dimana :
K : Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan
Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada gambar dibawah



Pengertian kuadran diatas adalah:

1. Kuadran A: menunjukkan karakteristik yang dianggap memengaruhi kebahagiaan konsumen, seperti komponen layanan yang dianggap krusial tetapi belum diimplementasikan oleh manajemen berdasarkan preferensi klien, sehingga mengakibatkan pelanggan tidak senang atau kecewa.

2. Kuadran B : Menampilkan komponen layanan esensial yang telah diterapkan secara efektif oleh bisnis dan, oleh karena itu, perlu dipertahankan. Dianggap sangat signifikan dan memuaskan.

3. Kuadran C : Menampilkan sejumlah elemen yang kurang dianggap penting oleh klien, namun implementasi perusahaan hanya cukup baik. dianggap kurang penting dan sangat memuaskan.
4. Kuadran D : Menampilkan elemen yang diimplementasikan secara berlebihan namun kurang signifikan bagi konsumen. Dianggap kurang signifikan namun sangat memuaskan.

3. Hasil Dan Pembahasan

Responden penelitian ini adalah 90 pelanggan yang pernah menggunakan jasa kurir daring di Kecamatan Watang Sawitto, khususnya di kelurahan Jaya, Macorowalie, dan Bentengnge. Mereka dipilih dengan teknik purposive sampling..

a. Karakteristik Responden

Hasil menunjukkkan dalam karakteristik konsumen yang dianalisis sebanyak 90 responden, dimana mayoritas adalah perempuan (60%) dengan pendidikan terakhir dari responden kebanyakan memiliki pendidikan terakhir SMA (62%), dimana pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak (37%), usia dominan antara 21-30 tahun (54,4%), dan Mayoritas memiliki kendaraan pribadi motor (82%) dan pendapatan < Rp. 1.000.000 Kategori barang mendominasi pilihan (54%). Dengan tingkat frekuensi pemesanan terbanyak (36%), dan waktu pemesanan yaitu pada siang hari jam (11.00-14.00 WITA) sebanyak 39% atau 35 orang.

b. Uji Validitas

Perangkat lunak statistik SPSS v.22 digunakan untuk mendapatkan hasil setiap pernyataan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Teknik korelasi Pearson, yang menghubungkan skor setiap item dengan skor item keseluruhan pada tingkat signifikansi 0,005 digunakan dalam uji validitas ini. Nilai korelasi dalam tabel (r tabel) dan nilai korelasi yang dihasilkan (r hitung) kemudian dibandingkan. Jika nilai r hitung suatu variabel melebihi r tabelnya, variabel tersebut dapat dianggap valid.

1. Kinerja 2. Harapan

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	R hitung	R tabel	keterangan	Pertanyaan	R hitung	R tabel	keterangan
1	0.586	0.207	Valid	1	0.423	0.207	Valid
2	0.661	0.207	Valid	2	0.595	0.207	Valid
3	0.495	0.207	Valid	3	0.323	0.207	Valid
4	0.271	0.207	Valid	4	0.367	0.207	Valid
5	0.522	0.207	Valid	5	0.499	0.207	Valid
6	0.650	0.207	Valid	6	0.575	0.207	Valid
7	0.508	0.207	Valid	7	0.364	0.207	Valid
8	0.621	0.207	Valid	8	0.503	0.207	Valid
9	0.673	0.207	Valid	9	0.575	0.207	Valid
10	0.627	0.207	Valid	10	0.482	0.207	Valid
11	0.520	0.207	Valid	11	0.355	0.207	Valid
12	0.621	0.207	Valid	12	0.344	0.207	Valid

Hasil pengolahan data uji validitas, sebagaimana ditunjukkan pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai r yang dihitung lebih besar daripada nilai r yang terdapat dalam tabel. Oleh karena itu, setiap item pertanyaan untuk setiap variabel dalam kuesioner dianggap valid.

c. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan

Jumlah respomden adalah 90 orang dengan nilai skala pengukuran tertinggi adalah 5 dan skala pengukuran terkecil 1. Dengan demikian, 90 x 5 = 450, angka kumulatif terbesar dan jumlah kumulatif terendah adalah 90 x 1 = 90. Adapun nilai presentse terkecil adalah (90:450) x 100% = 20%. Nilai rentang 100% - 20% = 80%, jika dibagi menjadi 5 skala penggukuran , maka didapat nilai interval presentase serbesar 16%.

Perhitungan ini mendapatkan nilai kriteria interpretasi skor yang ditunjukkan dalam tabel presentasi:

Tabel 2. kriteria intrepretasi skor

No	Presentase	Kategori
1	20% - 36%	sangat tidak sesuai

2	36% - 52%	tidak sesuai
3	52% - 68%	sesuai
4	68% - 84%	cukup sesuai
5	84% - 100%	sangat sesuai

Perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuain antara kinerja dan persepsi.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Atribut	Kinerja	Harapan	Tingkat Kesesuaian
1	385	427	90%
2	353	400	88%
3	374	439	85%
4	334	401	83%
5	387	409	95%
6	360	429	84%
7	320	396	81%
8	385	429	92%
9	394	429	92%
10	348	416	84%
11	326	411	79%
12	380	432	88%
Jumlah Rata-Rata			87%

Perhitungan tabel menunjukkan bahwa 87% dari Duabelas atribut kualitas layanan memenuhi standar. Sebagaimana terlihat dari tabel skor (84% - 100%).

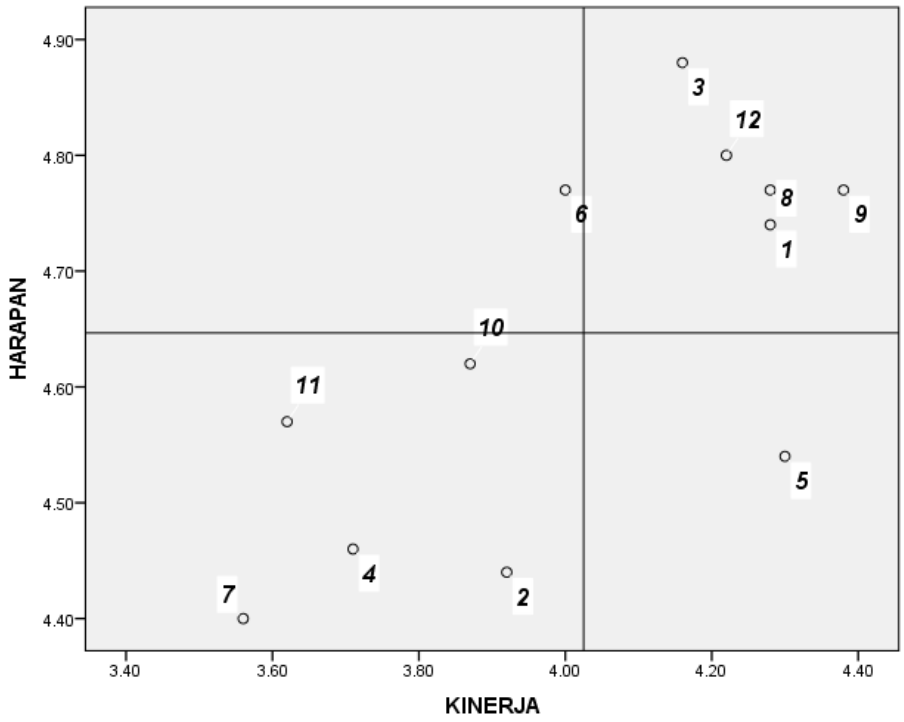
d. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan

Untuk memastikan tingkat kesesuaian antara kinerja dan persepsi, tingkat kesesuaian rata-rata antara kinerja dan ekspektasi dihitung. Hal ini memungkinkan penentuan batas antara nilai rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$, yang berpotongan membentuk empat bagian.

Tabel 4. Rata-Rata Perhitungan Tingkat Ekspektasi Dan Persepsi

Atribut	∑X	∑Y	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Harapan
1	385	427	4.28	4.74
2	353	400	3,92	4.44
3	374	439	4.16	4.88
4	334	401	3.71	4.46
5	387	409	4.30	4.54
6	360	429	4.00	4.77
7	320	396	3,56	4.40
8	385	429	4.28	4.77
9	394	429	4.38	4.77
10	348	416	3.87	4.62
11	326	411	3.62	4.57
12	380	432	4.22	4.80
Jumlah Rata-Rata			4.03	4.65

Nilai rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$, berdasarkan perhitungan tabel, masing-masing adalah 4,03 dan 4,65. Nilai rata-rata diperoleh dengan membagi nilai rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ dengan delapan kualitas layanan. Nilai rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ berpotongan membentuk empat bagian, dan nilai ini berfungsi sebagai batasnya. Diagram Kartesius kemudian digunakan untuk menggambarkan hasil dari tabel sebelumnya. Grafik di bawah ini menunjukkan hasilnya.



Gambar 1. *Diagram Kartesius* (Sumber : Pengolahan SPSS)

Berdasarkna gambar diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah atribut yang terdapat pada kuadran 1.

Keterangan :

Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Kuadran 1	Atribut Pelayanan
6	Bagaimana kecepatan kurir online dalam mengantar orderan?

Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Kuadran 3	Atribut Pelayanan
1	Apakah kondisi kendaraan yang digunakan oleh Draiver Kurir Online dalam keadaan baik?
3	Apakah driver kurir online menerima pesanan konsumen di saat-saat jam sibuk?
8	Apakah kurir online cepat tanggap dalam melayani pesanan dari pelanggan?
9	Apakah keamanan orderan dijamin oleh draiver kurir online?
12	Apakah tariff yang diberikan kurir online terjangkau bagi masyarakat?

Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Kuadran 3	Atribut Pelayanan
2	Apakah fasilitas yang diberikan pengemudi kepada konsumen sesuai standar keamanan saat berkendara?
4	Apakah kurir online memberikan soslusi atau alternative lain ketika ada kendala atau masalah dalam pengiriman?
7	Apakah driver kurir online cepat tanggap dalam menghadapi keluhan konsumen?
10	Apakah kerahasiaan orderan dijamin oleh draiver kurir online?
11	Apakah tariff yang diberikan kurir online sesuai dengan layanan yang diberikan?

Kuadran 4 (Berlebihan)

Kuadran 4	Atribut Pelayanan
5	Apakah tidak membutuhkan waktu terlalu lama dalam memesan jasa kurir online?

e. Pertimbangan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Kurir Online

1. Alasam Pengguna

Tabel 5. Alasan Penggunaan Kurir Online

Alasan penggunaan	Jumlah	Persentase
Biaya perjalanan murah	26	29%
Pelayanan yang diberikan aman dan nyaman	47	52%
Sebagai transportasi darurat	17	19%

Berdasarkan tabel alasan penggunaan kurir daring di atas, kelompok responden terbesar menyebutkan layanan yang aman dan nyaman, yaitu sebesar 52% (47 orang). Mereka yang menyebutkan biaya perjalanan rendah mencapai 29% (26 orang), sementara kelompok terkecil menyebutkan transportasi darurat, yaitu sebesar 19% (17 orang). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mendasarkan alasan penggunaan kurir daring pada keamanan dan kenyamanan layanan yang ditawarkan.

2. Biaya / Tarif

Tabel 6. Biaya Pemesanan Kurir Online

Biaya	Jumlah	Persentase
Rp. 10.000	23	26%
Rp. 10.000 – Rp. 15.000	42	47%
Rp. 15.000 – Rp. 20.000	20	22%
Lainnya	5	5%

Dari tabel Biaya pemesanan kurir online menurut responden diatas, maka jumlah biaya atau tariff yang dikeluarkan dalam memesan jasa kurir online yang paling banyak dipilih oleh responden yaitu sebesar Rp. 10.000 – Rp. 15.000 yaitu 47% atau 42 orang, biaya Rp. 10.000 yaitu 26% atau 23 orang, biaya Rp.15.000 – Rp. 20.000 yaitu 22% atau 20 orang, dan biaya lainnya 5% atau 5 orang.

3. Keunggulan Pengguna

Tabel 7. Keunggulan Pengguna Kurir Online

Keunggulan	Jumlah	Persentase
Biaya perjalanan murah	20	22%
Pelayanan yang diberikan aman dan nyaman	29	32%
Pemesanan yang mudah	41	46%

Berdasarkan tabel yang merinci keuntungan menggunakan kurir online berdasarkan umpan balik responden, mereka yang memprioritaskan kurir online karena kemudahan pemesanan merupakan segmen terbesar, yaitu 46% (41 orang). Selanjutnya, 32% (26 orang) memprioritaskan layanan yang aman dan nyaman. Kelompok terkecil terdiri dari mereka yang memprioritaskan kurir online karena biaya perjalanan yang rendah, yaitu sebesar 22% (20 orang). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memprioritaskan kurir online karena kemudahan pemesanan.

4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik konsumen yang dianalisis mencakup 90 responden, sebagian besar perempuan (60%) sebagian besar pendidikan terakhir SMA atau sederajat (62%), bekerja sebagai pelajar/mahasiswa (37%), usia dominan adalah 21-30 tahun (54,4%)., dan Mayoritas memiliki sepeda motor pribadi (82%) dan penghasilan < Rp. 1.000.000 pilihan didominasi oleh kategori barang (54%). Dengan tingkat frekuensi pemesanan tertinggi (36%), dan waktu pemesanan yaitu pada siang hari jam (11.00-14.00 WITA) sebanyak 39% atau 35 orang.

Perhitungan tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa keduabelas atribut pelayanan mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 87% sehingga menyisahkan 13% dari total kualitas pelayanan. Kualitas layanan berdasarkan perhitungan dan analisis dengan metode *Importance Performance Analisis,* terdapat satu atribut pernyataan yang masuk di kuadran 1, ini merupakan atribut/pernyataan yang dianggap konsumen penting tetapi pada kenyataan nya atribut/pernyataan tersebut belum sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Atribut/pernyataan yang terdapat pada kuadran ini adalah Bagaimana kecepatan kurir online dalam mengantar orderan.

2. Pertimbangan konsumen dalam pemilihan jasa kurir online berdasarkan alasan dimana mayoritas responden mengalasankan pelayanan yang aman dan nyaman sebanyak 52% dan keunggulan dari pengguna jasa kurir online karena pemesanan yang mudah sebesar 46%.

5. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diusulkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk mencegah kesalahan dalam pemrosesan data, disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk menetapkan kerangka acuan terstruktur sebelum melakukan studi.
2. Layanan kurir daring disarankan untuk meningkatkan penawaran mereka di kuadran 1, yang mencakup fitur-fitur yang dianggap signifikan oleh responden tetapi belum diterapkan dalam praktik.

6. Referensi

[1] Lukman , M. H. (2019). Peran Transportasi Online di Kalangan Mahasiswa Universitas Indonesia Depok. *Institut Repositori UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.* 1-3. *https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/49185*

[2] Badan Pusat Statistik Kabupaten Pinrang. *(2016-2021). Pinrang, Jln. Andi Isa No. 18. https://pinrangkab.bps.go.id*

[3] *Ruangguruku. (2022).* Pengertian Transportasi Onlien. *Home Informasi*. *https://ruangguruku.com/pengertian-transportasi-online/*

[4] Tamin. O.Z, (2000) *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, Jln. Ganesa 10 Bandung : Penerbit ITB

[5] Papacostas. C.S., 1987, *Fundamental of Transportation Engineering*, Prentice Hill, Englewood, New Jersey

[6] Warpani. S, (1990) *Merencanakan Sistem Perangkutan,* Bandung: Penerbit ITB

[7] Somasudaram, R., Balasubramani, R., & Krishnamoorthy, V., *"Customer behaviour of courier in erode district"* Indian Journal of Research (2013) 108

[8] Martilla, J. A., & James, J. C. (1997). *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing, 41 (1)

[9] Tjibtono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama.* Yogyakarta : Penerbit Bayu Media Publishing.

[10] Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan Pangsa Pasar* . Jilid 1. Rineka Cipta Jakarta.

[11] Riani, D. (2020). *Analisis Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online di Wilayah Layanan Kota Palangka Raya (Studi Kasus : Taksi Online Grab-Car).* Jurnal Teknika. Vol 3. No 2. 116-126.

[12] Arjianto (2018). *Kajian Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanan Kota Samarinda.* Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknik Sipil. Vol. 1. No. 1

[13] Wardani, A.W, & Wicaksono,A. (2017). *Kajian Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanan Surabaya-Sidoarjo. http://repository.ub.ac.id/id/eprint/145321/*

[14] Apriliani. A, Budhiluhoer. M, Jamaluddin. A, dan Prihandani. K, (2020). *Soistematic Literature Review Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Transportasi Online. https://journal.unsika.ac.id/index.php/systematics/article/view/3530*

[15] Wahyono. S. A & Andriato. N, (2020). *Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Akan Kualitas Pelayanan Armada Transportasi Offline dan Online di Kota Malang. http://journal.unhas.ac.id/index.php/jbmi/issue/download/864/2*