

## ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN GRAB DALAM JASA ANTAR JEMPUT DI KOTA TEBING TINGGI

Fitrianingsih<sup>1</sup>, Eka Mayastika Sinaga<sup>2</sup>, Riska Audia<sup>3</sup>, Puji Wardani<sup>4</sup>

STIE Bina Karya, Tebing Tinggi

e-mail: <sup>1</sup>fitrianingsihbk3@gmail.com

**Abstract:** *This study aims to analyze customer satisfaction with the quality of Grab's ride-hailing services in Tebing Tinggi City. The study is motivated by the increasing use of app-based transportation services, which requires service providers to deliver fast, safe, comfortable, affordable, and responsive services that meet customer needs. This research employed a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to Grab users in Tebing Tinggi City. The analysis was conducted by examining customers' perceptions of the ease of using the application, pickup punctuality, drivers' attitude and professionalism, safety, comfort, price fairness, and responsiveness in handling customer complaints. The findings indicate that customer satisfaction is influenced by a combination of digital service quality and the quality of direct interactions between customers and drivers. The ease of booking through the application, transparent fare information, travel comfort, drivers' courteous behavior, and customers' perceptions of affordable pricing are the main factors contributing positively to customer satisfaction. However, several aspects still require improvement, particularly the consistency of pickup punctuality, safety standards, application stability, and the speed of complaint handling. The study concludes that improving customer satisfaction with Grab services in Tebing Tinggi City requires an integrated service approach that emphasizes technological innovation, human resource quality, safety, pricing transparency, and an effective customer feedback and evaluation mechanism.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Grab Services, Online Transportation.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Grab dalam jasa antar-jemput di Kota Tebing Tinggi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin meningkatnya penggunaan layanan transportasi berbasis aplikasi yang menuntut perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, terjangkau, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pengguna layanan Grab di Kota Tebing Tinggi. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi persepsi pelanggan terhadap kemudahan penggunaan aplikasi, ketepatan waktu penjemputan, sikap dan profesionalisme pengemudi, keamanan, kenyamanan, kesesuaian harga, serta respons terhadap keluhan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kombinasi kualitas layanan digital dan kualitas interaksi langsung antara pelanggan dengan pengemudi. Kemudahan pemesanan melalui aplikasi, informasi tarif, kenyamanan perjalanan, sikap pengemudi, dan persepsi harga yang terjangkau menjadi aspek yang memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama konsistensi ketepatan waktu penjemputan, standar keselamatan, kestabilan layanan aplikasi, serta kecepatan penanganan keluhan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan Grab di Kota Tebing Tinggi memerlukan pendekatan pelayanan yang terpadu dengan memperhatikan aspek teknologi, kualitas sumber daya manusia, keamanan, transparansi harga, dan mekanisme evaluasi pelanggan.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Layanan Grab, Transportasi Online.

## PENDAHULUAN

Perkembangan transportasi berbasis aplikasi seperti Grab telah mengubah perilaku mobilitas masyarakat di berbagai kota di Indonesia. Menurut Saragih dkk. dalam Journal AMIK Veteran Medan, kepuasan dan kepercayaan pelanggan berperan besar dalam membentuk loyalitas pengguna Grab di Kota Medan. Temuan serupa disampaikan oleh Wijayanto & Rozi dalam Journals UPI-YAI, yang menekankan bahwa kualitas pelayanan dan harga merupakan faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna transportasi online. Dalam Jurnal Ilmiah PERKUSI dari Universitas Pamulang, Zagoto & Sari menegaskan bahwa interaksi pengemudi, ketepatan waktu, serta tarif yang adil menjadi elemen penting pembentuk kepuasan pengguna GrabBike. Penelitian Widyastuti, Elvina & Desriantomy di Jurnal Teknik Universitas Palangka Raya, menunjukkan bahwa di kota kecil seperti Palangka Raya, kepuasan dipengaruhi oleh persepsi harga dan kualitas pelayanan yang konsisten.

Sementara itu, Aprianto dan teman-teman dalam Jurnal Manajemen Informatika & Teknologi STIE Tekom Tegal menemukan bahwa waktu penjemputan, keramahan sopir, dan keandalan aplikasi adalah hal-hal penting yang mempengaruhi seberapa puas pengguna Grab di dekat stasiun. Penelitian yang dilakukan di Kota Pematang Siantar yang membandingkan GrabBike dan GoRide menunjukkan bahwa pelanggan lebih memperhatikan harga promosi dan seberapa cepat aplikasi memberi respon—ini mirip dengan apa yang terjadi di Tebing Tinggi. Studi yang dilakukan di Medan menggunakan model SERVQUAL menjelaskan bahwa dua hal, yaitu keandalan dan responsivitas, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna GrabCar. Di Tebing Tinggi, penelitian yang melihat harga dan promosi untuk penggunaan kembali GrabBike menunjukkan bahwa strategi diskon dapat

meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan.

Selain itu, penelitian tentang kepuasan dan kesetiaan mahasiswa yang menggunakan Grab di kota yang sama menekankan pengalaman yang positif untuk membuat mereka mau menggunakan kembali layanan tersebut. Secara umum, Salim, Ricardo, Bahri M. Z., dan Marisa dalam Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen IPB menemukan bahwa hal-hal utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk layanan ride-hailing di Indonesia mencakup kualitas layanan, kenyamanan pelanggan, harga, dan keamanan pelanggan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Grab dalam jasa antar-jemput di Kota Tebing Tinggi berdasarkan pengalaman, persepsi, dan penilaian pelanggan. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali informasi secara komprehensif mengenai berbagai aspek pelayanan Grab, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, ketepatan waktu penjemputan, sikap dan profesionalisme pengemudi, keamanan, kenyamanan, kesesuaian tarif, serta penanganan keluhan pelanggan.

Penelitian dilaksanakan di Kota Tebing Tinggi, Provinsi Sumatera Utara, dengan pertimbangan bahwa Grab merupakan salah satu layanan transportasi berbasis aplikasi yang banyak digunakan oleh masyarakat di wilayah tersebut. Pelaksanaan penelitian berlangsung pada bulan Oktober sampai dengan November 2025, yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan

kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informan terdiri atas pengemudi Grab yang aktif beroperasi di Kota Tebing Tinggi dan pelanggan yang aktif atau pernah menggunakan layanan Grab di Kota Tebing Tinggi. Seluruh informan dipilih karena dianggap mampu memberikan informasi yang relevan, objektif, dan sesuai dengan fokus penelitian serta bersedia berpartisipasi secara sukarela.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam menggunakan pedoman wawancara untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, kepuasan, harapan, serta kendala yang dirasakan pelanggan maupun pengemudi selama menggunakan layanan Grab. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan, seperti ketepatan waktu penjemputan, kondisi kendaraan, sikap pengemudi, serta interaksi antara pengemudi dan pelanggan. Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto kegiatan penelitian, catatan lapangan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penelitian ini melibatkan tujuh orang informan yang merupakan pengguna aktif layanan Grab di Kota Tebing Tinggi. Informan terdiri atas mahasiswa, pelajar, pekerja swasta, dan ibu rumah tangga yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Seluruh informan telah menggunakan layanan Grab sedikitnya tiga kali dalam dua bulan terakhir sehingga dianggap memiliki pengalaman yang memadai dalam memberikan informasi mengenai kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi yang dilakukan, diperoleh beberapa tema utama yang

menggambarkan pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan Grab di Kota Tebing Tinggi, yaitu kemudahan penggunaan aplikasi, ketepatan waktu penjemputan, sikap dan profesionalisme pengemudi, kenyamanan perjalanan, serta transparansi tarif.

Tema pertama berkaitan dengan kemudahan penggunaan aplikasi. Sebagian besar informan menyatakan bahwa aplikasi Grab mudah dipahami dan digunakan, mulai dari proses pemesanan, pencarian lokasi tujuan, informasi tarif, hingga pelacakan posisi pengemudi secara real-time. Informan juga menyampaikan bahwa sistem pembayaran yang fleksibel dan informasi perjalanan yang lengkap memberikan kemudahan selama menggunakan layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi menjadi salah satu faktor yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan karena memberikan pengalaman penggunaan yang praktis, cepat, dan efisien.

Tema kedua adalah ketepatan waktu penjemputan dan keandalan layanan. Mayoritas informan mengungkapkan bahwa pengemudi Grab umumnya datang sesuai dengan estimasi waktu yang ditampilkan pada aplikasi, terutama pada pagi dan siang hari. Faktor ini dipengaruhi oleh kondisi Kota Tebing Tinggi yang relatif tidak mengalami kemacetan sehingga pengemudi lebih mudah menjangkau lokasi penjemputan. Namun demikian, beberapa informan mengemukakan masih terdapat pengemudi yang belum menyediakan helm cadangan ketika memberikan layanan GrabBike. Kondisi tersebut menimbulkan kekhawatiran terkait aspek keselamatan sehingga dinilai dapat mengurangi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, meskipun ketepatan waktu penjemputan telah dinilai baik, penerapan standar keselamatan masih memerlukan perhatian dari perusahaan maupun pengemudi.

Tema ketiga berkaitan dengan sikap dan profesionalisme pengemudi. Hampir seluruh informan memberikan

penilaian positif terhadap perilaku pengemudi Grab. Pengemudi dinilai ramah, sopan, komunikatif, serta mengemudikan kendaraan dengan hati-hati sehingga mampu menciptakan rasa aman dan nyaman selama perjalanan. Sikap profesional yang ditunjukkan pengemudi tidak hanya meningkatkan kualitas interaksi antara pengemudi dan pelanggan, tetapi juga membangun kepercayaan pelanggan terhadap layanan Grab.

Selanjutnya, kenyamanan selama perjalanan juga menjadi salah satu aspek yang paling banyak disampaikan oleh informan. Sebagian besar pelanggan menilai bahwa kendaraan yang digunakan dalam kondisi bersih, terawat, dan layak digunakan. Selain itu, cara mengemudi yang tidak ugal-ugalan serta kondisi kendaraan yang baik memberikan rasa aman selama perjalanan. Bagi pengguna GrabBike, kondisi helm yang bersih dan layak pakai juga menjadi salah satu indikator kenyamanan yang diperhatikan pelanggan.

Tema terakhir berkaitan dengan tarif dan transparansi harga. Sebagian besar informan menyatakan bahwa tarif layanan Grab masih tergolong terjangkau dan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima. Informasi tarif yang ditampilkan sebelum pemesanan memberikan kepastian kepada pelanggan mengenai biaya perjalanan sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman antara pelanggan dan pengemudi. Meskipun demikian, beberapa informan mengungkapkan bahwa tarif cenderung meningkat pada jam-jam tertentu sehingga perlu adanya penjelasan yang lebih jelas mengenai mekanisme perubahan tarif tersebut.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Grab di Kota Tebing Tinggi dipengaruhi oleh kombinasi antara kualitas layanan digital melalui aplikasi dan kualitas pelayanan langsung yang diberikan oleh pengemudi. Kemudahan penggunaan aplikasi, ketepatan waktu penjemputan, profesionalisme pengemudi, kenyamanan

perjalanan, serta transparansi tarif menjadi faktor-faktor utama yang membentuk persepsi positif pelanggan terhadap layanan Grab. Di sisi lain, aspek keselamatan, konsistensi ketepatan waktu pada kondisi tertentu, kestabilan aplikasi, serta kecepatan penanganan keluhan masih perlu ditingkatkan agar kualitas layanan dapat memenuhi harapan pelanggan secara optimal.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi merupakan salah satu faktor utama yang membentuk kepuasan pelanggan Grab di Kota Tebing Tinggi. Kemudahan dalam melakukan pemesanan, memperoleh informasi tarif, serta memantau posisi pengemudi memberikan pengalaman penggunaan yang praktis dan efisien bagi pelanggan. Temuan ini sejalan dengan Ahmed et al. (2020) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi memiliki kontribusi penting terhadap pembentukan kepuasan pelanggan. Demikian pula, penelitian Masele dan Shayo (2025) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan digital berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan transportasi berbasis aplikasi. Jin dan Chen (2020) juga menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi merupakan bagian dari kualitas layanan digital yang membentuk persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas layanan. Selain itu, penelitian Phuong dan T. (2018) menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan serta niat pelanggan untuk menggunakan kembali layanan transportasi berbasis aplikasi. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa Grab perlu mempertahankan stabilitas aplikasi, keakuratan informasi lokasi, serta transparansi tarif sebagai bagian dari upaya meningkatkan pengalaman pelanggan (Rahmat et al., 2022; Subriadi & Baturohmah, 2023).

Selain kualitas sistem aplikasi, penelitian ini juga menemukan bahwa sikap ramah, kesopanan, profesionalisme, dan kehati-hatian pengemudi merupakan faktor yang sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa lebih nyaman ketika pengemudi mampu memberikan pelayanan yang sopan, komunikatif, serta mengemudikan kendaraan dengan aman. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Addo et al. (2025) yang menyatakan bahwa perilaku pengemudi, ketepatan waktu, dan keterampilan pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan transportasi berbasis aplikasi. Penelitian Efranto dan Hidayah (2025) juga menjelaskan bahwa kesopanan pengemudi, komunikasi yang baik, kebersihan kendaraan, dan ketepatan waktu merupakan atribut pelayanan yang paling diperhatikan pelanggan. Namun demikian, penelitian ini masih menemukan adanya pengemudi yang belum menyediakan perlengkapan keselamatan secara lengkap, seperti helm cadangan, sehingga aspek keselamatan perlu menjadi perhatian perusahaan. Temuan ini mendukung penelitian Afifudin et al. (2024) serta Adenigbo et al. (2023) yang menegaskan bahwa keselamatan, keandalan, dan kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan, pengawasan standar keselamatan, dan evaluasi kinerja pengemudi perlu dilakukan secara berkelanjutan (Wireko-Gyebi et al., 2024).

Selanjutnya, penelitian ini menunjukkan bahwa tarif yang terjangkau dan transparan menjadi salah satu alasan utama pelanggan memilih layanan Grab di Kota Tebing Tinggi. Informasi tarif yang dapat diketahui sebelum pemesanan memberikan rasa aman dan kepastian kepada pelanggan sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap layanan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Ahmed et al. (2020) yang menyatakan bahwa persepsi terhadap harga dan kualitas

layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Fong et al. (2023) juga menemukan bahwa harga, kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan secara bersama-sama memengaruhi kepuasan pengguna transportasi online. Meskipun demikian, beberapa informan mengungkapkan bahwa perubahan tarif pada jam-jam tertentu serta lambatnya penanganan keluhan masih menjadi sumber ketidakpuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada tarif yang kompetitif, tetapi juga pada konsistensi kualitas pelayanan, kecepatan respons terhadap keluhan, serta mekanisme pelayanan yang lebih responsif (Makanula & Koshuma, 2025; Zaidan, 2025).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan Grab dalam jasa antar-jemput di Kota Tebing Tinggi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pengguna. Pelanggan menilai bahwa kemudahan penggunaan aplikasi menjadi salah satu keunggulan utama karena proses pemesanan, informasi tarif, serta pemantauan perjalanan dapat dilakukan secara praktis melalui sistem digital. Selain itu, sikap ramah, kesopanan, profesionalisme, dan kehati-hatian pengemudi turut memberikan pengaruh positif terhadap kenyamanan pelanggan selama menggunakan layanan.

Faktor harga juga menjadi pertimbangan penting karena pelanggan cenderung merasa puas ketika tarif yang dibayarkan dianggap sesuai dengan jarak, waktu, kenyamanan, dan manfaat layanan yang diterima. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu mendapat perhatian, terutama ketepatan waktu penjemputan, konsistensi standar keamanan, kestabilan aplikasi, serta kecepatan dan efektivitas

penanganan keluhan pelanggan.

Dengan demikian, peningkatan kepuasan pelanggan tidak cukup hanya dilakukan melalui pengembangan teknologi aplikasi, tetapi juga perlu didukung oleh peningkatan kompetensi pengemudi, pengawasan kualitas layanan, transparansi informasi harga, dan sistem pengaduan yang responsif. Secara keseluruhan, layanan Grab memiliki potensi yang kuat untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan di Kota Tebing Tinggi apabila mampu menjaga konsistensi kualitas pelayanan pada seluruh tahapan pengalaman pelanggan, mulai dari proses pemesanan hingga penyelesaian perjalanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aprianto, R., Putri, F. D., & Syafriyanto, R. H. (2025). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi online (Grab) studi kasus Stasiun Kota Tegal. *Jurnal Manajemen Informatika & Teknologi*, 5(2), 173–182.
- Efranto, R. Y., & Hidayah, M. R. R. (2025). Understanding the determinants of user choice in ride-hailing motorcycle services: Evidence from Indonesia. *Urban, Planning and Transport Research*, 13. <https://doi.org/10.1080/21650020.2025.2539145>
- Fong, S. K., Char, A. K., Tanakinjal, G., Boniface, B., Gukang, A. S., & Lubang, L. A. (2023). Price, service quality, customer trust and safety influence towards customer satisfaction on online transportation. *Labuan Bulletin of International Business and Finance*, 21(1). <https://doi.org/10.51200/lbibf.v21i1.4076>
- Jin, R., & Chen, K. (2020). Impact of value cocreation on customer satisfaction and loyalty of online car-hailing services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16, 432–444. <https://doi.org/10.3390/jtaer16030027>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa: Membangun dan menjaga kepuasan pelanggan*. Salemba Empat.
- Makanula, H. L., & Koshuma, J. (2025). Assessing customer service satisfaction in ride-hailing platforms: A study of Bolt in Dar es Salaam. *International Journal of Supply Chain and Logistics*. <https://doi.org/10.47941/ijsc.3236>
- Masele, J., & Shayo, E. E. (2025). Determinants of customer satisfaction for ride-hailing services
- Afifudin, M., Rahman, R. T., Bahar, A., & Prananta, A. W. (2024). Driver safety protocols, emergency response systems, insurance coverage, and customer feedback on service quality in Indonesia's ride-hailing industry. *International Journal of Business, Law, and Education*, 5(2). <https://doi.org/10.56442/ijble.v5i2.903>
- Adenigbo, A., Mageto, J., Makan, H., & Luke, R. (2023). Service quality of e-hailing taxi services in Johannesburg. *Acta Logistica*, 10(4). <https://doi.org/10.22306/al.v10i4.429>
- Addo, J. O., Keelson, S. A., Amoah, J., Ewur, G., & Peprah, J. A. (2025). The mediating effect of service quality on the relationship between ride-hailing driver characteristics and customer satisfaction. *African Journal of Applied Research*, 11(1). <https://doi.org/10.26437/ajar.v11i1.852>
- Ahmed, S., Choudhury, M. M., Chowdhury, E. Y., & Asheq, A. A. (2020). Passenger satisfaction and loyalty for app-based ride-sharing services: Through the tunnel of perceived quality and value for money. *The TQM Journal*. <https://doi.org/10.1108/TQM-08-2020-0182>

- in Tanzania. *Tanzania Journal of Development Studies*, 22(2). <https://doi.org/10.56279/njiy8787/tjd.s.v22i2.1>
- Phuong, N., & T., G. (2018). Repurchase intention: The effect of service quality, system quality, information quality, and customer satisfaction as mediating role: A PLS approach of M-commerce ride-hailing service in Vietnam. *Management Research and Behavior Journal*, 5, 78–91. <https://doi.org/10.33844/mbr.2018.60463>
- Rahmat, A., Abdul Razak, A. H., Mohd Yusak, N. A., & Pahim, K. M. B. (2022). Refining electronic hailing service quality on customer satisfaction and impact on electronic word of mouth. *Environment-Behaviour Proceedings Journal*, 7(SI8). <https://doi.org/10.21834/ebpj.v7iSI8.3916>
- Saragih, L. S., Putriku, A. E., Simbolon, Y., Permata, S., & Handayani, S. (2024). Kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai faktor penentu loyalitas pada layanan transportasi online Grab di Kota Medan. *Student Scientific Creativity Journal*, 2(4), 87–92.
- Subriadi, A. P., & Baturohmah, H. (2023). The effect of purchase intention and customer behavior during the COVID-19 pandemic on ride-hailing application loyalty. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 13(4). <https://doi.org/10.18517/ijaseit.13.4>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (11th ed.). Alfabeta.
- Wireko-Gyebi, S., Baah, N. G., Nustugbodo, R. Y., Zaazie, P., Senya, E. K., Bosomefi, V., & Amankona, S. (2024). Service quality, satisfaction and loyalty among sharing economy vehicle users. *Cogent Social Sciences*, 10. <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2327130>
- Zagoto, I., & Sari, A. R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi online GrabBike. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 5(2)
- Zaidan, M. N. (2025). Investigating the determinants of customer satisfaction in taxi services: A comprehensive analysis of customer service quality, driver behaviour, price fairness, stakeholder engagement, and time reliability. *International Journal of Industrial Management*, 19(2). <https://doi.org/10.15282/ijim.19.2.2025.11103>