

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada tahun ini perkembangan teknologi informasi sangat pesat dan dengan munculnya teknologi teknologi baru semakin memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas. Melihat peluang bisnis yang sangat menjanjikan membuat semua orang memanfaatkannya salah satunya dengan membuat transportasi berbasis internet. Ojek Online sama dengan ojek pangkalan hanya saja ojek Online menggunakan aplikasi Online sedangkan ojek pangkalan masyarakat harus pergi ke tempat pangkalan ojek untuk pergi ke mana yang ingin mereka tuju. <https://si.ittelkom> (diunduh pada 25 Januari 2023)

Di era sekarang ojek Online lebih mudah didapatkan dengan menggunakan aplikasi yang terpasang di smartphone kita. Aplikasi tersebut menghubungi driver dan pengguna dengan teknologi smartphone secara Online menjadi salah satu keuntungan dan kelebihan dari transportasi Online. Masyarakat mengenalnya dengan sebutan ojek Online atau ojol. bagi pengguna ojek Online, mereka dapat langsung memesan lokasi yang ingin dituju dengan membuka aplikasi dan menunggu sampai driver datang untuk menjemput. selain itu mereka juga dapat melihat biaya perjalanan, bisa melihat berapa lama mereka menunggu driver datang, dan dapat memilih metode pembayaran secara tunai dan non tunai. Bagi mereka dengan adanya aplikasi tersebut memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk menyelesaikan berbagai aktivitas mereka. <https://mastel.id> (diunduh pada 26 Januari 2023)

Serba digital membuat masyarakat melakukan kegiatan menjadi tidak ribet maka dari itu banyak sekali masyarakat yang memanfaatkan digital untuk melakukan aktivitas. ojek Online sangat diminati oleh masyarakat sekarang karena Pertama kecepatan dan kemudahan pada aplikasi ojek Online yang sangat mempermudah masyarakat untuk memesan layanan kapan saja dan dimana saja. mereka tidak perlu menunggu di jalan atau menelepon untuk memesan ojek Online. cukup dengan membuka aplikasi lalu ketik alamat sekarang dan alamat yang akan dituju dan langsung bisa memesan ojek Online, Kedua variasi layanan yang disediakan tidak hanya transportasi tetapi ada juga beberapa fitur yang disediakan seperti pengiriman barang, transaksi pembayaran, dan banyak lagi fitur yang disediakan. ini membuat ojek Online menjadi pilihan yang lebih baik dibandingkan dengan layanan ojek tradisional. Ketiga harga yang terjangkau karena ojek Online memberikan harga yang terjangkau dan menyesuaikan dengan jarak serta waktu dan kondisi di jalan. kadang ojek Online juga memberikan potongan harga atau biasa disebut promo membuat harga menjadi lebih

murah dari pada ojek tradisional maka dari itu hal tersebut menjadi salah satu mengapa masyarakat menggunakan ojek Online. Keempat ojek Online memberikan informasi harga yang jelas sebelum customer memesan ojek Online nya sehingga membuat masyarakat menjadi yakin dan nyaman ketika memesan. Kalau menggunakan ojek tradisional belum pasti dengan harga terkadang beberapa driver ojek tradisional memberi harga yang mahal sehingga membuat customer menjadi ragu untuk naik ojek tersebut. Maka dari itu banyak masyarakat yang menggunakan ojek Online. Kelima sistem pembayaran ojek Online memiliki sistem pembayaran yang mudah dan aman, seperti melalui aplikasi Mobile, E-Wallet, dan ada beberapa ojek Online sudah bekerja sama dengan beberapa E-Wallet sehingga sangat mempermudah masyarakat dan membuat beberapa masyarakat yang tidak ingin membawa cash atau uang cash tidak cukup menjadi sangat terbantu dengan adanya sistem pembayaran ini. Keenam kualitas layanan, ojek Online menyediakan layanan yang terbaik dan lebih profesional dibandingkan dengan layanan ojek tradisional. Mereka memastikan agar driver sudah terlatih dan memiliki kualitas yang baik untuk melayani customer. Ketujuh yaitu keamanan, ojek Online memiliki sistem keamanan yang baik contohnya seperti rating yang dimiliki pengemudi sehingga membuat customer menjadi lebih nyaman dan merasa aman juga saat menggunakan ojek Online tersebut. Terakhir yaitu ekonomi, ojek Online juga sangat membantu menciptakan lapangan kerja dan dapat memperoleh penghasilan yang baik. <https://www.cimbniaga.co.id> (diunduh pada 26 Januari 2023) Ojek Online yang sedang booming dan sering digunakan oleh masyarakat salah satunya yaitu Gojek. Jasa ojek Online muncul di Indonesia pada tahun 2000, salah satunya adalah PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa yang membawahi nama PT Gojek Indonesia dengan menawarkan layanan ojek berdasarkan aplikasi. <https://www.pranataprinting.com> (diunduh pada 27 Januari 2023)

Sejarah singkat perusahaan Gojek dan perkembangannya di Indonesia mulai di tahun 2000 walaupun pada waktu itu sistemnya belum berbentuk aplikasi, tetapi masyarakat mulai terbantu. dari yang awalnya hanya menyediakan fitur terbatas sampai sekarang dengan fitur yang lengkap dan variatif.

Pada waktu muncul nya Gojek banyak reaksi ada yang pro dan kontra, tetapi masyarakat mulai merasa terbantu dengan kehadiran Gojek untuk menembus kemacetan dan membantu masyarakat ketika sedang terburu buru. antusias dan kepercayaan masyarakat sampai sekarang terbukti dari banyaknya masyarakat yang mengunduh aplikasi gojek sebanyak 100 Jt baik di PlayStore dan App Store.

Investory yang berada dibalik layar Gojek Indonesia, Gojek Indonesia bisa berkembang dengan pesat karena bantuan pendanaan yang tidak sedikit dari beberapa investor Gojek

Indonesia yaitu NSI Venture, Sequoia Capital dan DST Global, KKR, Farallon Capital, Warburg Pincus, Capital Private Market, Google, Astra International, Djarum Group (PT. Global Digital Niaga). <https://dailysocial.id> (diunduh pada 27 Januari 2023)



**Gambar 1.1 LOGO GOJEK**

**Sumber:** <https://makinrajin.com> (Diunduh pada 27 Januari 2023)

<https://www.pranataprinting.com> (diunduh 27 Januari 2023)

Gojek adalah platform multi-layanan yang dimulai di Jakarta, Indonesia, pada tahun 2010. Awalnya, perusahaan hanya menyediakan layanan ojek, namun seiring berjalannya waktu Gojek melakukan inovasi layanan lain seperti pengiriman makanan, layanan kurir, dan pembayaran Online. Perusahaan ini didirikan oleh Nadiem Makarim dan sekelompok pengusaha Indonesia yang melihat peluang untuk menyediakan layanan transportasi yang efisien dan nyaman bagi masyarakat.

Nadiem Makarim mendapatkan ide untuk mendirikan Gojek karena dari pengalamannya yang susah mendapatkan ojek di saat jam sibuk kerja dan dari situ Nadiem muncul ide sewa ojek lebih mudah dengan menggunakan teknologi. dengan dia mengenali beberapa tukang ojek membuat Nadiem menyadari bahwa sektor ini dapat dikelola secara profesional dan bernilai tinggi. <https://www.pranataprinting.com> (diunduh 27 Januari 2023)

Perusahaan ini diluncurkan sebagai layanan ojek yang menawarkan transportasi cepat dan terjangkau di Jakarta yang padat. Popularitas Gojek berkembang pesat, dan dalam beberapa tahun, perusahaan telah berkembang ke beberapa kota lain di Indonesia. Ini juga meluncurkan layanan baru, seperti pengiriman makanan dan layanan kurir, dan menjalin kemitraan dengan berbagai pedagang untuk menawarkan berbagai diskon dan promosi kepada pelanggan.

Pada gambar 1.1 logo Gojek memiliki arti yaitu melambangkan sebuah kekuatan dari Gojek itu sendiri. logo ini juga merupakan sebuah bentuk apresiasi pada para mitra serta pengguna. Logo Gojek terdiri dari lingkaran berwarna hijau dengan tulisan "GO" berwarna putih di tengahnya. Warna hijau melambangkan pertumbuhan, energi, dan perubahan positif, sedangkan bentuk lingkaran melambangkan kesatuan, kesinambungan,

dan ke tidak ter batasan. Huruf "GO" mewakili misi merek untuk "melampaui ekspektasi", serta fokusnya untuk menyediakan layanan transportasi yang efisien dan cepat. Kombinasi lingkaran hijau dan putih "GO" menciptakan logo sederhana namun berdampak yang mewakili komitmen perusahaan terhadap layanan dan inovasi pelanggan. <https://www.gojek.com/blog> (diunduh 27 Januari 2023).

Mengapa Gojek berwarna hijau karena untuk mewakili layanan transportasi dan logistik. Terdiri dari Go Ride dan Go Car.



*Gambar 1.2 PENGELOMPOKAN FITUR YANG ADA DI GOJEK*

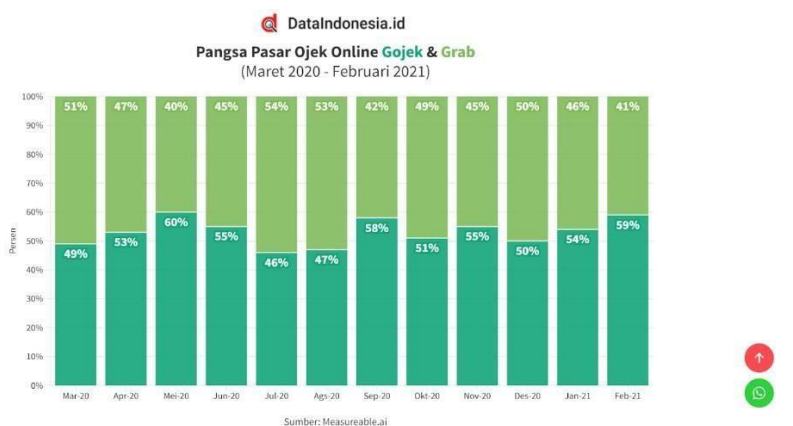
*Sumber: <https://www.gojek.com> (diunduh pada 27 januari 2023)*

Pada gambar 1.2 warna yang dipakai untuk mengelompokkan fitur yang ada di Gojek, Warna Hijau mewakili layanan transportasi dan logistik terdiri dari Go Ride , Go Car , Go Send, Go Box. Warna Merah untuk mewakili layanan Makanan dan FMCG terdiri dari Go Food, Go Shop, Go Mall, Go Mart. Warna biru untuk mewakili layanan pembayaran Go Pay, Go Tagihan, Pay Later, Go Pulsa, Go Give, Go Sure, Go Investasi. Warna pink untuk mewakili layanan hiburan dan berita Go Play, GoTix, Go Games. Warna orange untuk mewakili layanan kebutuhan sehari-hari Go Service, Go Fitness. dan Warna ungu untuk mewakili layanan bisnis Go Club.

Pada tahun 2018, Gojek bergabung dengan perusahaan ride-hailing Indonesia lainnya, Grab, untuk membentuk Gojek-Grab. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk lebih memperluas layanan dan jangkauannya, dan menjadi salah satu perusahaan teknologi terbesar di Asia Tenggara. Gojek sejak itu memperluas layanannya ke beberapa negara di Asia Tenggara, termasuk Thailand, Vietnam, Singapura, dan Filipina. Perusahaan juga telah meluncurkan berbagai layanan baru, seperti layanan keuangan, pembayaran digital, dan asuransi, untuk menyediakan platform yang komprehensif bagi pelanggannya. Perusahaan juga telah melakukan beberapa akuisisi strategis, seperti akuisisi tiga startup fintech Indonesia, yang membantunya memperluas layanan keuangannya. <https://dataindonesia.id> (diunduh 27 Januari 2023)



Gojek telah menerima beberapa penghargaan dan pengakuan atas layanan inovatifnya dan pengaruhnya terhadap ekonomi Indonesia dan Asia Tenggara. Pada tahun 2019, perusahaan ini dinobatkan sebagai salah satu perusahaan paling inovatif di dunia oleh Fast Company, dan pada tahun 2020, perusahaan ini dinobatkan sebagai salah satu dari 50 perusahaan teratas yang membentuk masa depan teknologi oleh Forbes. Saat ini, Gojek bernilai lebih dari \$10 miliar dan terus memperluas layanan dan jangkauannya di Asia Tenggara. Itu tetap menjadi salah satu startup teknologi paling sukses dan inovatif di kawasan ini dan memiliki dampak signifikan pada kehidupan jutaan orang.



Gambar 1.3 PANGSA PASAR OJEK ONLINE GOJEK&GRAB  
sumber: <https://dataindonesia.id> (diunduh pada 27 Januari 2023)

Pada gambar 1.3 dijelaskan bahwa layanan ride-hailing berbasis motor atau ojek Online di Indonesia masih didominasi oleh Gojek dan Grab. Dua perusahaan Startup tersebut pun terus berebut pangsa pasar ojek Online di dalam negeri. Hal tersebut sebagaimana terlihat dari data measureable.ai Pada Maret 2020 hingga Februari 2021. Dalam rentang waktu tersebut, pangsa pasar ojek Online dari Gojek dan Grab bersaing cukup ketat.

Pada Maret 2020, pangsa pasar ojek Online dari Gojek sebesar 49%, sementara pangsa pasar ojek Online milik Grab mencapai 51%. Pangsa pasar Gojek meningkat menjadi 60% pada Mei 2020, sedangkan Grab menguasai 40%. Proporsi itu berbalik menjadi sebesar 46% untuk Gojek dan 54% untuk Grab pada Juli 2020. Semenjak September 2020, Gojek terus mencoba menguasai pasar yang terlihat dari pangsa pasarnya tak pernah di bawah 50%. Hingga Februari 2021, Gojek masih menguasai pangsa pasar ojek Online mencapai 59%.

Gojek hadir lebih besar di Indonesia dan menawarkan lebih banyak layanan, sementara Grab hadir lebih kuat di negara-negara Asia Tenggara lainnya. Gojek maupun Grab memiliki basis pelanggan yang kuat dan telah memantapkan diri sebagai merek terpercaya dan Handal di Asia Tenggara. Gojek dan Grab memiliki banyak pelanggan yang

menggunakan layanan mereka secara teratur, dan memiliki reputasi yang kuat dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi dan nyaman.

Namun, Gojek dan Grab masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing, dan pangsa pasar mereka dapat bervariasi tergantung pada negara atau wilayah. Di Indonesia misalnya, Gojek memiliki pangsa pasar yang lebih besar dari Grab, sementara di negara lain, Grab memiliki pangsa pasar yang lebih besar dari Gojek. Kedua perusahaan juga telah melakukan beberapa akuisisi dan kemitraan strategis, yang telah membantu mereka memperluas layanan dan jangkauan, serta memperkuat posisi mereka di pasar. <https://www.jagoankode.com> (diunduh pada 28 Januari 2023).

Gojek dan Grab juga telah menerima investasi signifikan dari perusahaan modal ventura besar, yang telah membantu mereka untuk lebih mengembangkan layanan dan teknologi, serta mengembangkan bisnis mereka. Terlepas dari persaingan yang ketat antara Gojek dan Grab, kedua perusahaan terus tumbuh dan memperluas layanan dan jangkauan mereka, dan tetap menjadi dua perusahaan transportasi dan pengiriman terbesar dan tersukses di Asia Tenggara.

Kesimpulannya, Gojek dan Grab memiliki pangsa pasar yang signifikan di Asia Tenggara, dan dianggap sebagai pemimpin dalam industri transportasi dan pengiriman. Keduanya memiliki basis pelanggan yang kuat, dan telah memantapkan diri sebagai merek terpercaya dan Handal di kawasan ini. <https://dataindonesia.id> (diunduh pada 27 Januari 2023)

Meneliti penggunaan layanan transportasi publik Gojek penting karena dapat membantu mengidentifikasi tren dan masalah dalam industri transportasi, serta membantu dalam menentukan strategi pemasaran dan pengembangan produk yang lebih efektif. Data yang diperoleh dari penelitian ini juga dapat membantu pemerintah dan pihak terkait dalam menentukan kebijakan dan regulasi yang sesuai untuk mendukung pertumbuhan dan pengembangan industri transportasi.

Menurut Mulyana (2022) *Reliability* adalah kemampuan suatu sistem atau produk untuk menjalankan fungsinya secara konsisten dan dapat diandalkan dalam jangka waktu yang lama dengan tingkat keandalan yang tinggi.



**Gambar 1.4 LEMBAR FAKTA MENGENAI GOJEK**

sumber: <https://www.gojek.com/id-id> (diunduh pada 28 Januari 2023)

Pada gambar 1.4 Gojek memiliki kemampuan layanan yang memenuhi persyaratan ditentukan dengan cara yang konsisten dan dapat diandalkan dapat diartikan sebagai reliability atau keandalan layanan. Dalam Gojek reliability dapat dilihat dari kemampuan aplikasi berfungsi dengan baik dan tanpa gangguan, seperti mudah terhubung dengan driver, informasi lokasi driver yang akurat, waktu tunggu yang sesuai dengan estimasi, dan pengalaman pengguna yang konsisten dan memuaskan.

selain itu reliability juga berkaitan dengan keamanan data dan privasi pengguna, di mana aplikasi harus dapat memastikan bahwa informasi pengguna tersimpan dengan aman dan tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Hal ini menjadi sangat penting mengingat aplikasi Gojek menyimpan informasi sensitif pengguna seperti nomor telepon, alamat, dan metode pembayaran. oleh karena itu keandalan dan konsisten layanan menjadi faktor penting dalam memastikan pengalaman pengguna yang memuaskan dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Gojek

Menurut Maria Attard (2018), *accessibility* dalam marketing transportasi adalah memastikan bahwa jaringan transportasi dapat mencakup semua daerah dan melayani semua jenis pengguna dengan cara yang efisien dan berkelanjutan.



**Gambar 1.5 LEMBAR FAKTA MENGENAI GOJEK**

*sumber: <https://www.gojek.com/id-id> (diunduh pada 28 Januari 2023)*

<https://artikel.bibit.id>

Sebagai sebuah aplikasi penyedia layanan transportasi Online, Gojek memang telah memperluas jangkauan layanan mereka ke berbagai daerah di Indonesia. Namun, keberhasilan dalam menjangkau semua daerah dan melayani semua jenis pengguna dengan cara yang efisien dan berkelanjutan masih menjadi tantangan yang terus dihadapi oleh Gojek.

Salah satu kendala yang dihadapi Gojek adalah keterbatasan infrastruktur transportasi di beberapa daerah di Indonesia. Hal ini dapat menyulitkan Gojek dalam menyediakan layanan mereka secara efisien dan memadai di daerah-daerah tersebut. Selain itu, Gojek juga masih perlu memperbaiki aspek-aspek lain seperti keselamatan dan keamanan, kualitas layanan, dan kesesuaian dengan regulasi yang berlaku.

Dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan mencapai tujuan berkelanjutan, Gojek telah melakukan berbagai inovasi seperti mengembangkan aplikasi dengan teknologi canggih, bekerja sama dengan pemerintah dan komunitas lokal, dan memberikan pelatihan dan pendidikan bagi pengemudi mereka. Namun, upaya ini masih terus dilakukan dan belum mencapai titik yang optimal untuk menjangkau semua daerah dan melayani semua jenis pengguna dengan cara yang efisien dan berkelanjutan.

Sejak tahun 2015, Gojek telah hadir di setiap pelosok Indonesia, saat ini layanan Gojek telah menjangkau 167 kota dan wilayah di Indonesia, kecuali Jabodetabek dan kota besar lainnya di Indonesia. Berikut adalah daftar kota dan wilayah yang memiliki jangkauan layanan Gojek di Indonesia



Aceh Besar	Ciamis	Kab. Madiun	Kota Binjai	Manado	Sampang
Agam	Cilacap	Kab. Malang	Kota Bukittinggi	Maros	Semarang
Badung	Cilegon	Kab. Mojokerto	Kota Kediri	Mataram	Serang
Balikpapan	Cimahi	Kab. Pasuruan	Kota Madiun	Merauke	Sidoarjo
Bandar Lampung	Cirebon	Kab. Probolinggo	Kota Malang	Metro	Simalungun
Bandung	Deli Serdang	Karanganyar	Kota Medan	Minahasa	Sleman
Bangka Tengah	Demak	Karangasem	Kota Mojokerto	Minahasa utara	Sragen
Bangli	Denpasar	Karawang	Kota Padang	Muaro Jambi	Subang
Banjar	Depok	Kebumen	Kota Padang Panjang	Nganjuk	Sukabumi
Banjarbaru	Donggala	Kendari	Kota Padang Sidempuan	Ngawi	Sukoharjo
Banjarmasin	Garut	Klaten	Kota Pasuruan	Padang Pariaman	Sumedang
Bantul	Gianyar	Klungkung	Kota Payakumbuh	Palembang	Sumenep
Banyu Asin	Gorontalo	Kodya Bandung	Kota Pematang Siantar	Palopo	Surabaya
Banyumas	Gowa	Kodya Bekasi	Kota Probolinggo	Palu	Surakarta
Banyuwangi	Gresik	Kodya Bogor	Kota Sabang	Pamekasan	Tabanan
Barito Kuala	Gunung Kidul	Kodya Cirebon	Kudus	Pandeglang	Tanah Datar
Batam	Indramayu	Kodya Gorontalo	Kulon Progo	Pangkal Pinang	Tangerang
Batang	Jakarta Barat	Kodya Magelang	Kuningan	Pati	Tanjung Pinang
Batu	Jakarta Pusat	Kodya Pekalongan	Kutai Kartanegara	Pekalongan	Tapanuli Selatan
Bekasi	Jakarta Selatan	Kodya Pontianak	Lampung Selatan	Pekan Baru	Tasikmalaya
Belitung	Jakarta Timur	Kodya Semarang	Langkat	Pemalang	Tegal
Bengkalis	Jakarta Utara	Kodya Sukabumi	Lima Puluh Koto	Ponorogo	Temanggung
Bitung	Jambi	Kodya Tangerang	Lombok Barat	Pontianak	Tomohon
Bogor	Jember	Kodya Tasikmalaya	Lombok Tengah	Purbalingga	Ujung Pandang
Bone Bolango	Jembrana	Kodya Tegal	Luwu	Purwakarta	Wonogiri
Boyolali	Jepara	Konawe	Magelang	Purworejo	Wonosobo
Brebes	Jombang	Konawe Selatan	Magetan	Salatiga	Yogyakarta
Buleleng	Kab. Kediri	Kota Banda Aceh	Majalengka	Samarinda	

Gambar 1.6 PANGSA PASAR OJEK ONLINE GOJEK&GRAB

sumber: [https://artikel.bibit.id\(diunduh pada 8 Februari 2023\)](https://artikel.bibit.id(diunduh pada 8 Februari 2023))

Menurut Suryani (2022) *Safety* adalah upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memastikan kesehatan dan keselamatan para pekerja di tempat kerja, melalui penggunaan peralatan yang aman dan pengetahuan tentang risiko dan bahaya yang ada dilingkungan kerja.



### **Gambar 1.7 SAFETY DRIVER SOCIAL DISTANCING KARENA PANDEMI COVID**

**Sumber:** <https://kumparan.com> (diunduh dan data pribadi pada 12 Februari 2023)

Pada gambar 1.7 merupakan suatu bentuk safety Gojek ketika sedang terjadinya Covid 19, karena diterapkannya Social Distancing maka diharapkan agar setiap masyarakat tidak terlalu berdekatan ketika sedang melakukan kegiatan di luar. (<https://www.kompasiana.com>)

Pandemi COVID-19 berdampak signifikan bagi Gojek, Pandemi menyebabkan pembatasan perjalanan, dan penurunan belanja konsumen, yang berdampak negatif pada bisnis Gojek, terutama layanan transportasi dan pengirimannya. Awalnya, permintaan layanan Gojek menurun signifikan karena masyarakat tetap tinggal di rumah untuk menghindari risiko terpapar virus. Hal ini menyebabkan penurunan pendapatan bagi perusahaan dan mempengaruhi kemampuannya untuk mempertahankan operasinya.

Namun, karena pandemi tidak kunjung selesai, Gojek mengalihkan fokusnya ke layanan pesan antar karena permintaan pengiriman makanan dan bahan makanan meningkat. Perusahaan juga meluncurkan layanan baru, seperti Gome untuk beli obat dari apotek terdekat, agar dapat memenuhi perubahan kebutuhan pelanggan selama pandemi. Gojek juga berperan penting dalam membantu pemerintah Indonesia melawan pandemi dengan memberikan dukungan pengiriman kebutuhan pokok, seperti pasokan medis dan makanan, serta berkolaborasi dengan berbagai organisasi untuk memberikan informasi dan dukungan kepada masyarakat yang terkena dampak pandemi.

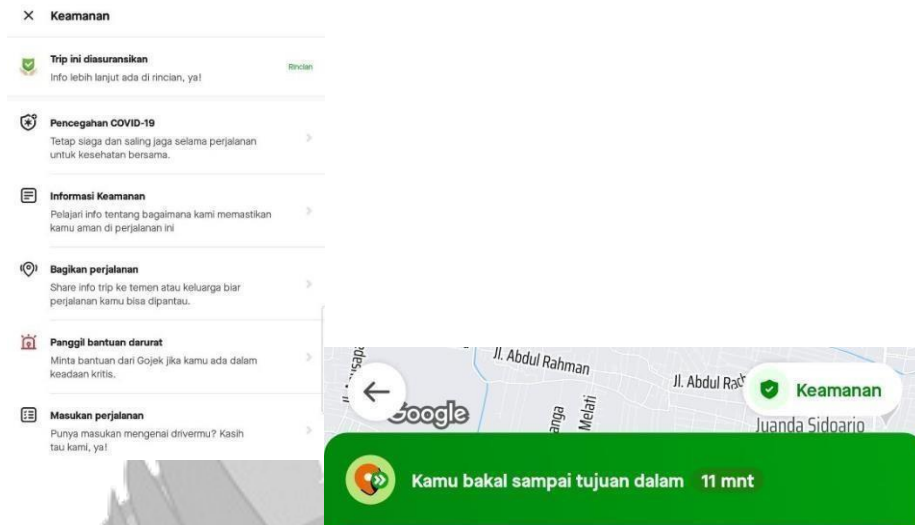
Pandemi juga menyebabkan peningkatan penggunaan layanan digital dan pembayaran Online, yang menguntungkan bisnis pembayaran digital Gojek. Perusahaan juga melihat pertumbuhan dalam bisnis jasa keuangannya, karena lebih banyak orang menggunakan platformnya untuk mengakses pinjaman atau yang disebut Gopay Pinjam dan layanan keuangan lainnya.

Terlepas dari tantangan yang ditimbulkan oleh pandemi, Gojek tetap tangguh dan terus mengembangkan bisnisnya di Indonesia dan negara Asia Tenggara lainnya. Fokus perusahaan pada inovasi dan beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggannya membantunya mengatasi tantangan yang ditimbulkan oleh pandemi dan terus mengembangkan bisnisnya.

Secara keseluruhan, pandemi COVID-19 berdampak signifikan pada Gojek, namun ketahanan dan kemampuan beradaptasi perusahaan membantunya mengatasi tantangan dan terus mengembangkan bisnisnya di Indonesia dan Asia Tenggara.

Selain itu Gojek sekarang memiliki fitur keamanan dalam perjalanan dan itu sangat membantu masyarakat ketika mereka sedang tidak merasa nyaman waktu sedang

berkendara dengan driver. dan itu membuat masyarakat nyaman dan aman ketika sedang dalam perjalanan.



**Gambar 1. 8 KEAMANAN DALAM APLIKASI GOJEK**

(Data Pribadi diambil pada 15 Februari 2023)

(<https://www.transonlinewatch.com>)

Pada gambar 1.8 merupakan keamanan yang disediakan oleh Gojek agar masyarakat merasa nyaman ketika sedang dalam perjalanan.

Berikut tindakan keamanan utama yang diterapkan oleh Gojek, Pertama verifikasi Pengemudi dan Penumpang, gojek memverifikasi identitas pengemudi dan penumpangnya untuk memastikan keamanan keduanya. kedua pelacakan GPS, semua wahana Gojek dilacak secara real-time menggunakan teknologi GPS, memberikan catatan rute yang diambil dan lokasi kendaraan setiap saat. ketiga skrining Pengemudi, Gojek menyaring pengemudinya untuk memastikan mereka memenuhi standar tinggi dan memiliki catatan mengemudi yang bersih. keempat Perlindungan Asuransi, semua perjalanan Gojek ditanggung oleh asuransi, memberikan perlindungan bagi pengemudi dan penumpang jika terjadi kecelakaan. kelima sistem Umpan Balik Dua Arah, penumpang dan pengemudi dapat menilai satu sama lain setelah perjalanan, membantu menciptakan komunitas individu yang dapat dipercaya. keenam dukungan Pelanggan 24 jam, Gojek menyediakan dukungan pelanggan 24 jam untuk memastikan bahwa penumpang dapat memperoleh bantuan kapan pun mereka membutuhkannya. ketujuh pelatihan Pengemudi, Gojek melatih pengemudinya tentang keselamatan jalan, layanan pelanggan, dan cara menangani keadaan darurat. kedelapan pemeriksaan Kendaraan Berkala, Gojek mewajibkan para pengemudinya untuk melakukan pemeriksaan kendaraan

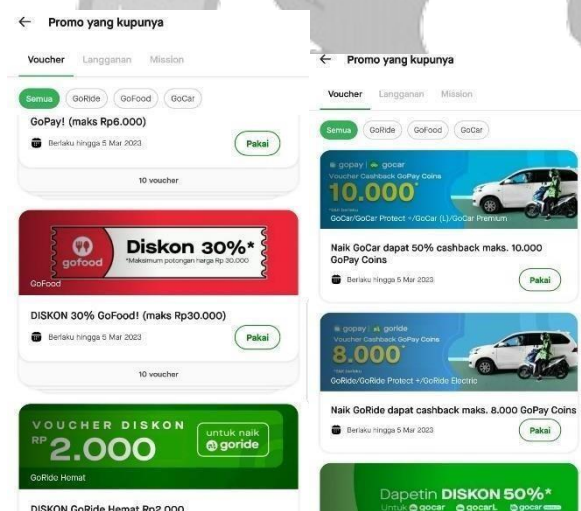


secara berkala guna memastikan kendaraan dalam kondisi baik dan aman untuk dikendarai. kesembilan Pembayaran Tanpa Uang Tunai, Gojek memiliki sistem pembayaran tanpa uang tunai untuk meminimalkan risiko yang terkait dengan membawa uang tunai dan terakhir Gojek juga bermitra dengan penegak hukum setempat untuk memastikan keamanan penggunanya.

Ini adalah beberapa langkah keamanan utama yang diambil oleh Gojek untuk memastikan keselamatan penumpang dan pengemudinya. Secara keseluruhan, Gojek sangat memperhatikan keselamatan penggunanya dan berkomitmen untuk memberikan pengalaman transportasi yang aman dan andal.

Menurut DU& Wang (2021) *Affordability* adalah kemampuan untuk membeli atau menyewa perumahan dengan biaya yang dapat dijangkau oleh keluarga berpenghasilan rendah atau menengah.

*Affordability* pada aplikasi Gojek berkaitan dengan kemampuan pengguna untuk membayar layanan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Gojek menyediakan berbagai jenis layanan seperti layanan transportasi, pesan antar makanan, pengiriman barang, dan masih banyak lagi.



**Gambar 1.9 PROMO DALAM APLIKASI GOJEK**

*(Data Pribadi diambil pada 23 februari 2023)*

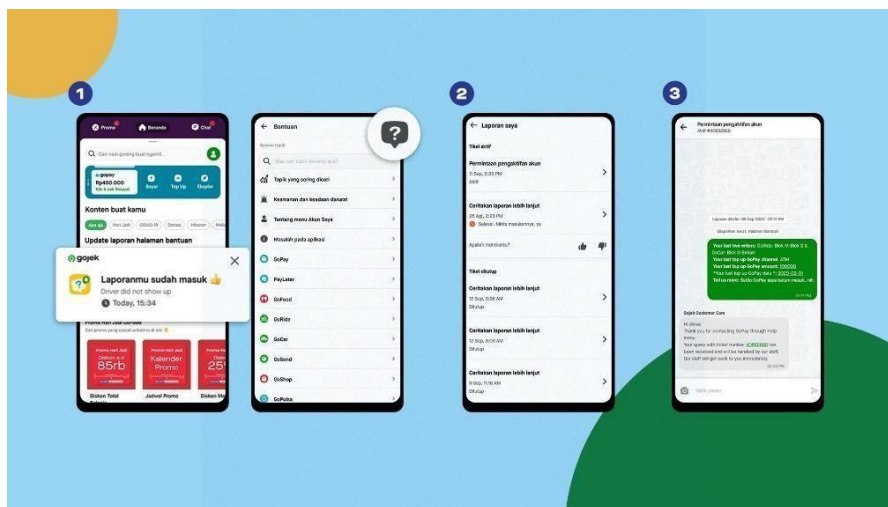
Pada gambar 1.9 untuk memastikan layanannya terjangkau, Gojek menawarkan berbagai jenis promo dan diskon kepada pengguna, seperti promo cash back, kode promo, dan diskon khusus.

Selain itu, Gojek juga menawarkan berbagai jenis pilihan pembayaran yang berbeda seperti pembayaran tunai, dompet digital atau biasanya disebut Gopay, dan pembayaran dengan kartu kredit atau debit. Namun, harga yang tertera pada aplikasi Gojek



dapat berbeda tergantung pada waktu dan tempat. beberapa faktor yang mempengaruhi harga tersebut antara lain waktu tempuh, lama perjalanan, dan tingkat permintaan pada saat tertentu. Meskipun demikian, Gojek berkomitmen untuk memberikan layanan yang terjangkau dan adil bagi pengguna. jika kita memiliki masalah dalam pembayaran atau harga pada aplikasi Gojek, kita dapat menghubungi operator Gojek untuk mendapatkan bantuan.

Menurut A.F Al-Mashhadani et al. (2020) *Availability* adalah kemampuan sistem untuk tetap berjalan dan dapat diakses oleh pengguna dengan minimal gangguan.



**Gambar 1.10 PROMO DALAM APLIKASI GOJEK**

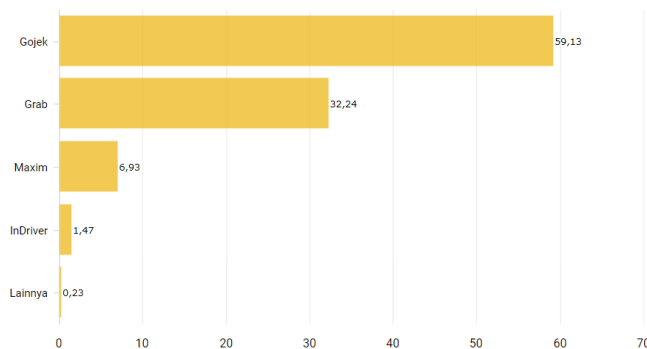
(<https://gopay.co.id23> februari 2023)

Availability dalam aplikasi Gojek merujuk pada kemampuan aplikasi untuk tersedia dan dapat diakses oleh pengguna kapan saja. Dalam ini, Gojek berusaha untuk memastikan bahwa aplikasi selalu tersedia dan dapat diakses oleh pengguna dengan waktu tanggap yang cepat dan minimum down time. untuk mencapai tingkat Availability yang tinggi, Gojek memiliki infrastruktur teknologi yang tangguh dan kuat serta didukung oleh tenaga ahli yang Handal dalam mengelola dan menjaga infrastruktur tersebut.

Selain itu, Gojek juga memiliki strategi khusus untuk menghadapi lonjakan pengguna pada waktu tertentu. seperti pada saat musim liburan atau acara khusus dengan menambah kapasitas server dan memperkuat infrastruktur untuk menangani volume transaksi yang lebih besar. dengan demikian, tingkat Availability yang tinggi menjadi salah satu faktor penting bagi Gojek untuk memberikan layanan terbaik bagi penggunanya dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut S.S. Kim dan S.H. Lee (2021) *Comfort* adalah kondisi di mana pengguna merasa nyaman dan tidak merasa tegang atau cemas saat menggunakan produk atau

layanan. Comfort atau kenyamanan pada aplikasi Gojek dapat merujuk pada beberapa aspek yaitu navigasi yang mudah dipahami, kelancaran proses transaksi, dan ketersediaan layanan yang lengkap dan berkualitas. selain itu, kenyamanan dapat merujuk pada faktor faktor lain yang mempengaruhi pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi Gojek seperti keamanan dan privasi data, kualitas layanan pelanggan, dan tingkat kepercayaan terhadap aplikasi Gojek.



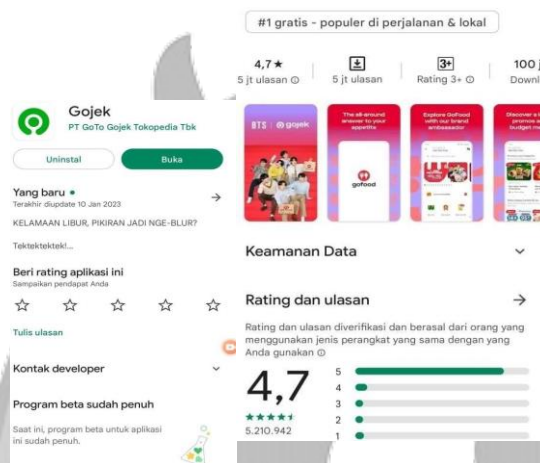
**Gambar 1. 11 PERUSAHAAN APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE YANG SERING DIGUNAKAN**

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/> (diunduh pada 25 Februari 2023)

Pada gambar 1.11 Menurut Survei badan penelitian dan pengembangan (Balitbang) Kementerian perhubungan (Kemenhub) mengungkapkan mayoritas publik sangat banyak menggunakan aplikasi transportasi Online Gojek. terbukti, sebanyak 59,13 persen responden mengaku memilih aplikasi Gojek. Setelah Gojek, masyarakat menggunakan aplikasi Grab (32,24 persen), Maxim (6,93 persen), In Driver (1,47 persen) dan lainnya (0,23 persen). Sistem pembayaran yang disukai *cash* dan E-Wallet (41,69 persen), E-Wallet (32,532 persen) dan *cash* (25,69 persen). penggunaan ojek *Online* per minggu terbanyak 1 – 3 hari per minggu (50,24 persen). Sementara itu, masyarakat pengguna jasa ojek *Online* didominasi oleh pria (53 persen), pekerjaan sebagai karyawan swasta (35,40 persen) dan pendapatan per bulan terbanyak di bawah Rp 3 juta. Dari segi pengeluaran, kebanyakan menghabiskan kisaran Rp 10 ribu – Rp 25ribu (51,41 persen) untuk pemesanan ojek *Online* dan kurang dari Rp25 ribu(41,47 persen) untuk transportasi lainnya. Kebanyakan masyarakat mengaku alasan menggunakan ojek *Online* karena lebih praktis (37,29 persen) dan lebih cepat (32,28 persen). Lebih lanjut, masyarakat menggunakan ojek *Online* dari rumah (70,62 persen) ke tempat kerja (29,57 persen). Jarak tempuh terjauh 4–8km (41,24 persen) dengan maksud menggunakannya untuk bekerja/bisnis (57,74 persen). Adapun, masyarakat menyatakan tarif yang berlaku wajar (52,32 persen). Reaksi terhadap biaya jasa (tarif) terbaru memilih tetap menggunakan

sebanyak 49,76 persen dan beralih atau mengurangi frekuensi penggunaan 50,24 persen. Survei dilakukan rentang waktu 13 – 20 September 2022 dengan media survei *Online*. Sampling adalah penduduk Jabodetabek pengguna ojek *Online* dengan metode sampling kurang 5 persen. Wilayah survei Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi. Sebanyak 2.655 responden masyarakat pengguna ojek *Online* dan 2.016 responden mitra ojek *Online*.

Menurut E.Yuvaraj et al (2020) *Customer satisfaction* adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan transportasi publik, termasuk kenyamanan, keamanan, keandalan, efisiensi, dan aksesibilitas.



**Gambar 1.12 KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP APLIKASI GOJEK**

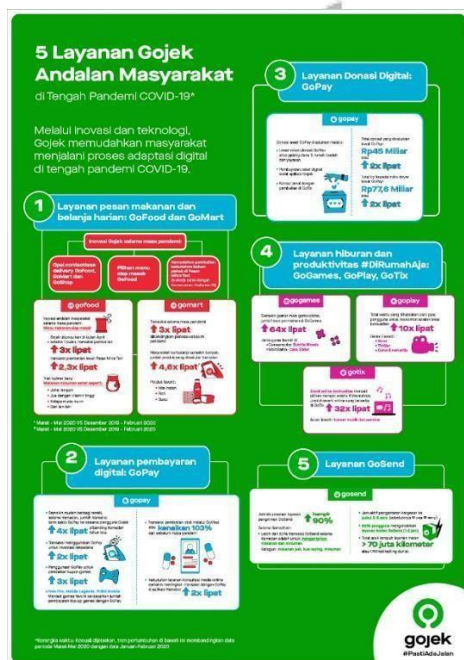
Sumber: <https://info.populix.co/articles> (diunduh pada 29 Februari 2023)

Sebagai bukti bahwa Gojek mengutamakan kepuasan pelanggan dapat dilihat dari gambar 1.12 Gojek mendapatkan score 4 dari hasil survei kepuasan yang kami ambil dari PlayStore.

Dari Rating dan Ulasan gojek seharusnya dapat juga melakukan pendekatan dengan masyarakat untuk melihat langsung seperti yang pertama Online Survey, menggunakan platform Online seperti Google Forms untuk membuat kuesioner dan mengirimkan ke responden melalui email atau sosial media, yang kedua Telepon Survey, Melakukan survei dengan menelepon responden untuk menjawab pertanyaan tentang aplikasi Gojek. yang ketiga Group, Mengumpulkan beberapa orang untuk berdiskusi dan menilai aplikasi Gojek. yang keempat Survei langsung, melakukan survei secara langsung kepada pengguna aplikasi Gojek di jalanan atau tempat keramaian. yang terakhir yaitu analisis data, Menganalisis data aplikasi Gojek seperti ulasan, rating, dan lain-lain untuk mengetahui pandangan masyarakat terhadap aplikasi tersebut.

Tanggapan Masyarakat tentang aplikasi Gojek pasti sangatlah bervariasi, beberapa orang menganggap aplikasi Gojek sangat berguna dan mempermudah hidup mereka, sementara yang lain mungkin ada beberapa masalah seperti kualitas layanan yang tidak konsisten atau masalah dengan pengemudi. Secara umum, banyak orang yang menganggap aplikasi Gojek sebagai solusi praktis untuk dalam segala hal baik dalam transportasi, pengiriman barang, pembayaran, dan lain sebagainya.

Menurut Aditya et al (2021) *Customer Satisfaction* penggunaan layanan transportasi umum oleh masyarakat dalam melakukan perjalanan sehari-hari



**Gambar 1.13 LAYANAN GOJEK ANDALAN MASYARAKAT**

Sumber: <https://www.gojek.com/blog/gojek/new-normal-gojek/>

Pada Gambar 1.13 dijelaskan bahwa ada 5 layanan Gojek andalan masyarakat di tengah pandemic covid 19 yaitu layanan pesan antar makanan dan belanjaan yaitu Go Food dan Go Mart, Layanan dompet digital atau Gopay, Layanan donasi digital atau Gopay dan Go Given, Layanan streaming dan Hiburan atau Go games, Goplay dan Gotix, dan Layanan pengiriman barang atau Gosend.

Go Food dan Go Mart adalah dua layanan yang ditawarkan oleh Gojek. Go Food adalah layanan pesan antar makanan, sementara Go Mart adalah layanan pesan antar belanjaan. Keduanya sangat populer di Indonesia karena memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna untuk memesan makanan dan belanjaan mereka. Dengan Go Food, pengguna dapat memesan makanan dari restoran atau pedagang makanan yang bermitra dengan Gojek. Pengguna dapat memilih dari berbagai macam restoran dan jenis



masakan yang berbeda, termasuk makanan khas daerah, makanan internasional, makanan cepat saji, dan lain-lain. Setelah memesan makanan, pengguna dapat memantau status pesanan mereka dan mengikuti pengiriman makanan hingga tiba di lokasi mereka. Go Food juga menyediakan berbagai macam promosi dan diskon yang dapat diakses oleh pengguna. Go Mart, di sisi lain, memungkinkan pengguna untuk memesan berbagai jenis produk belanjaan, seperti bahan makanan, obat-obatan, perlengkapan rumah tangga, dan lain-lain. Pengguna dapat memilih produk dari berbagai toko dan penjual yang bermitra dengan Gojek, dan memesan produk dengan mudah melalui aplikasi. Go Mart juga menyediakan fitur pengiriman cepat, yang memungkinkan pengguna untuk menerima pesanan mereka dalam waktu singkat. Kedua layanan ini sangat membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka dengan cara yang mudah dan cepat. Selain itu, Gojek juga memperhatikan keamanan pengguna dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat selama pandemi COVID-19, seperti memastikan kebersihan dan sterilisasi produk dan memastikan pengiriman dilakukan dengan aman.

Go Pay adalah layanan dompet digital yang disediakan oleh Gojek. Dengan Go Pay, pengguna dapat melakukan berbagai jenis transaksi, seperti membayar tagihan, membeli pulsa, mengirim dan menerima uang, dan melakukan pembayaran Online. Go Pay memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu membawa uang tunai. Saldo Go Pay dapat diisi melalui berbagai metode, seperti transfer bank, kartu kredit, atau di outlet partner Go Pay. Pengguna juga dapat menautkan kartu debit mereka ke akun Go Pay mereka dan langsung melakukan top up saldo Go Pay melalui kartu debit tersebut. Selain itu, pengguna Go Pay dapat memanfaatkan saldo mereka untuk membayar berbagai layanan yang tersedia di dalam aplikasi Gojek, seperti pesan antar makanan, pesan antar belanjaan, layanan transportasi, pembelian tiket kereta api, pembayaran tagihan listrik, air, dan lain-lain. Keamanan menjadi perhatian utama dalam layanan dompet digital Go Pay. Gojek menggunakan teknologi keamanan terkini untuk melindungi informasi pengguna dan mencegah kecurangan. Selain itu, pengguna juga dapat mengaktifkan fitur keamanan tambahan, seperti verifikasi sidik jari, untuk melindungi akun mereka.

Go Pay dan Go Give adalah dua layanan donasi digital yang ditawarkan oleh Gojek. Kedua layanan ini memungkinkan pengguna untuk memberikan sumbangan secara Online dan memudahkan penggalangan dana untuk tujuan-tujuan yang berbeda. Go Pay menyediakan fitur donasi yang memungkinkan pengguna untuk memberikan sumbangan kepada organisasi amal atau individu secara Online. Pengguna dapat memilih dari berbagai

organisasi amal yang telah terdaftar di aplikasi Gojek, seperti Palang Merah Indonesia, Yayasan Kesehatan Pundi Amal Peduli Kasih, dan lain-lain. Pengguna juga dapat melakukan donasi kepada individu yang membutuhkan bantuan, seperti korban bencana alam atau orang yang membutuhkan biaya pengobatan. Go Give, di sisi lain, adalah platform penggalangan dana yang dapat digunakan oleh organisasi atau individu untuk mengumpulkan dana secara Online. Platform ini memungkinkan pengguna untuk membuat kampanye penggalangan dana, membagikan

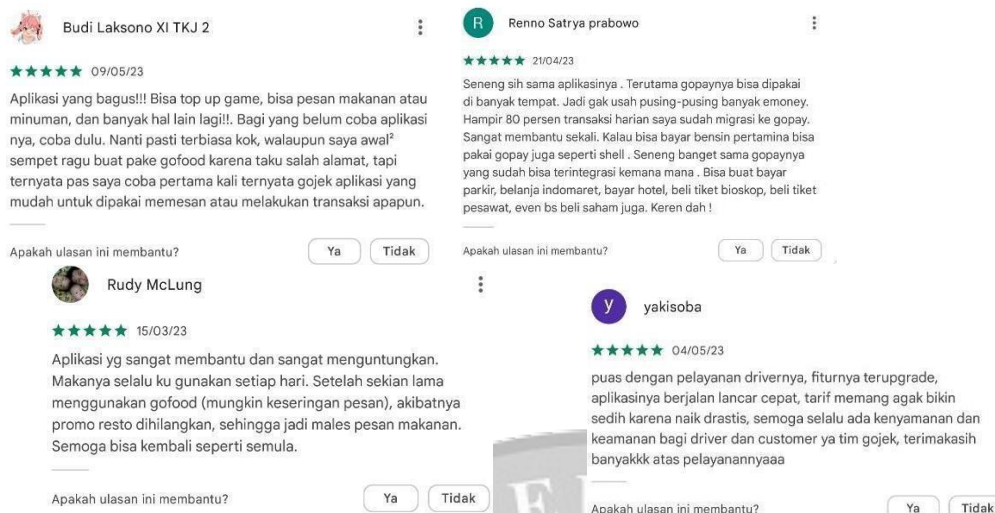
informasi tentang kampanye tersebut di media sosial, dan mengumpulkan dana dari orang-orang yang ingin memberikan sumbangan. Pengguna dapat memantau perkembangan kampanye mereka dan mengatur penggunaan dana yang telah terkumpul. Kedua layanan ini memiliki tujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses donasi, serta meningkatkan keamanan dan transparansi dalam pengelolaan dana donasi. Gojek juga bekerja sama dengan organisasi-organisasi amal terpercaya dan memastikan bahwa dana yang terkumpul akan digunakan dengan bijak dan tepat sasaran. Selain itu, Gojek juga memberikan berbagai insentif dan promo menarik sebagai bentuk apresiasi atas sumbangan yang telah diberikan.

Go Games, Go Play, dan Go Tix adalah tiga layanan streaming dan hiburan yang disediakan oleh Gojek. Go Games adalah layanan streaming game dimana pengguna dapat menonton pemain game profesional atau menyaksikan kompetisi game. Pengguna juga dapat berinteraksi dengan pemain game dan penggemar lainnya melalui fitur chat. GoPlay adalah platform streaming film dan acara televisi Indonesia. Pengguna dapat menonton berbagai film dan acara televisi yang telah disediakan dalam aplikasi Gojek, mulai dari film box office hingga drama seri. Fitur-fitur menarik yang disediakan dalam layanan ini antara lain pemilihan bahasa, sub judul, dan kualitas gambar. Go Tix adalah layanan streaming konser dan acara musik secara langsung. Pengguna dapat menonton konser dan acara musik yang diadakan di seluruh Indonesia melalui aplikasi Gojek. Fitur-fitur menarik yang disediakan dalam layanan ini adalah kemampuan untuk memilih kursi, membeli tiket dengan mudah, dan melihat jadwal konser dan acara musik terbaru. Ketiga layanan ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna Gojek dalam menikmati

berbagai jenis hiburan, mulai dari game, film, hingga konser musik. Gojek juga berusaha untuk menyediakan konten yang berkualitas dan menghibur untuk pengguna mereka. Selain itu, Gojek juga menyediakan berbagai promo dan cashback menarik untuk pengguna setia yang menggunakan layanan streaming dan hiburan mereka.

Go Send adalah layanan pengiriman barang dari Gojek yang memungkinkan pengguna untuk mengirimkan barang ke alamat tujuan dengan mudah dan cepat. Layanan ini menawarkan beberapa fitur, seperti jaminan pengiriman dalam waktu yang ditentukan, pemantauan paket secara real-time, dan asuransi untuk barang yang dikirimkan. Pengguna dapat menggunakan aplikasi Gojek untuk mengirimkan barang ke alamat yang diinginkan. Setelah memasukkan alamat tujuan dan memilih layanan pengiriman yang diinginkan, pengguna dapat memilih jadwal pengambilan barang oleh kurir Gojek. Setelah barang diambil, pengguna dapat memantau perjalanan paket mereka secara real-time melalui aplikasi Gojek. Saat paket sudah sampai di alamat tujuan, pengguna akan mendapatkan notifikasi dan dapat memberikan ulasan mengenai layanan pengiriman Go Send. Layanan Go Send dapat digunakan untuk mengirimkan berbagai jenis barang, mulai dari dokumen hingga barang-barang berukuran besar. Gojek juga menyediakan fitur “Instan Delivery” untuk pengiriman yang membutuhkan waktu lebih cepat. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mengirimkan barang dengan waktu pengiriman yang lebih singkat, yaitu dalam waktu 1-2 jam. Dalam rangka memastikan keamanan dan kualitas layanan pengiriman, Gojek juga menyeleksi mitra pengemudi yang menjadi kurir Go Send. Mitra pengemudi ini harus melewati serangkaian tes dan pelatihan sebelum dapat bergabung dengan Go Send. Dengan layanan Go Send, pengguna dapat mengirimkan barang dengan mudah dan nyaman tanpa perlu repot pergi ke kantor pos atau menghubungi jasa pengiriman lainnya.

Menurut Kim dan Benbasat (2021), *continuous intention to use* adalah keinginan untuk terus menggunakan suatu teknologi atau layanan setelah menggunakannya sebelumnya. Menurut saya mengapa aplikasi Gojek sangat Pelanggan Gojek terus menerus menggunakan aplikasi Gojek karena adanya faktor-faktor yang mempengaruhi Continuous Intention to Use (CIU) pada aplikasi tersebut.



**Gambar 1.14 LAYANAN GOJEK ANDALAN MASYARAKAT**

**Sumber:**<https://www.gojek.com/blog/gojek/new-normal-gojek/>

Berikut ini adalah beberapa faktor yang dapat menjelaskan mengapa pelanggan Gojek terus menerus menggunakan aplikasi Gojek Pertama Kepercayaan terhadap aplikasi, Pelanggan Gojek merasa percaya dengan aplikasi ini karena aplikasi Gojek telah membangun reputasi yang baik dalam memberikan layanan yang memuaskan dan terpercaya. Kedua Kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan, Pelanggan Gojek merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi Gojek, seperti kecepatan layanan, kualitas layanan, dan kemudahan dalam penggunaan.

Ketiga Kemudahan penggunaan Aplikasi Gojek dirancang untuk mudah digunakan oleh pengguna, sehingga pelanggan Gojek dapat dengan mudah memesan layanan yang mereka butuh kan tanpa kesulitan. Keempat Harga yang terjangkau, Aplikasi Gojek menawarkan harga yang terjangkau untuk layanan yang diberikan, sehingga pelanggan Gojek merasa terdorong untuk terus menggunakan aplikasi ini.

Kelima Inovasi dan peningkatan layanan, Gojek terus berinovasi dan meningkatkan layanan yang diberikan, sehingga pelanggan Gojek merasa tertarik dan ingin terus menggunakan aplikasi ini. Keenam Kemudahan Penggunaan, Aplikasi Gojek memudahkan pengguna untuk melakukan pemesanan layanan transportasi, pesan makanan, belanja Online, dan lain sebagainya Pelanggan dapat memesan layanan hanya dengan beberapa kali klik dan tanpa perlu keluar rumah.

Ketujuh Pilihan Layanan yang Beragam, Aplikasi Gojek menawarkan berbagai layanan, seperti layanan transportasi, pesan makanan, belanja online, layanan keuangan,



hingga layanan kesehatan. Hal ini membuat pelanggan merasa nyaman dan mudah karena dapat memenuhi kebutuhan mereka dalam satu aplikasi. Kedelapan Harga yang Kompetitif, Gojek menawarkan harga yang kompetitif untuk layanan yang disediakan. Hal ini membuat pelanggan merasa bahwa mereka mendapatkan nilai yang baik untuk uang yang mereka keluarkan.

Kesembilan Program Loyalty Gojek memiliki program loyalty yang memberikan keuntungan tambahan bagi pelanggan setia seperti promo, diskon, atau cashback. Program ini menjadi salah satu faktor yang membuat pelanggan setia terus menggunakan aplikasi Gojek. Kesepuluh Kemudahan Pembayaran, Aplikasi Gojek memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran dengan berbagai metode pembayaran yang diterima, seperti kartu kredit, debit, e-wallet, atau cash. dan Terakhir yaitu

Kemudahan dalam Komunikasi, Aplikasi Gojek menyediakan fitur chat yang memudahkan pelanggan untuk berkomunikasi dengan driver atau mitra Gojek lainnya jika ada permasalahan atau pertanyaan terkait layanan.

## **1.2 Batasan Masalah**

Dalam setiap penelitian perlu adanya batasan yang jelas terhadap masalah yang dibahas agar tidak membahas masalah terlalu luas. sama dengan penelitian ini, variabel yang digunakan dan dibahas dalam penelitian ini *Reliability, Accessibility, Safety, Affordability, Availability, Comfort, Customer Satisfaction*, dan *continuous intention to use*. Penelitian ini mengambil pelanggan Gojek di Surabaya sebagai objeknya.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Melalui hal-hal terkait latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada konsumen Gojek di Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction pada pelanggan Gojek di Surabaya?
2. Apakah *Accessibility* berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction pada pelanggan Gojek di Surabaya?
3. Apakah *safety* berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction pada pelanggan Gojek di Surabaya?
4. Apakah *Affordability* berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction pada pelanggan Gojek di Surabaya?
5. Apakah *Availability* berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction pada pelanggan Gojek di Surabaya?

6. Apakah *Comfort* berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction pada pelanggan Gojek di Surabaya?
7. Apakah *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap Continuous intention to use pada pelanggan Gojek di Surabaya?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah, maka tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan pengaruh *reliability* kepada *customer satisfaction* pelanggan gojek di Surabaya
2. Menjelaskan *Accessibility* di dalam aplikasi Gojek berguna dan membantu masyarakat atau tidak
3. Menjelaskan apakah layanan Go Car, Go Ride, Dan Go Pay sudah *safety* dalam segi data dan atribut yang digunakan saat berkendara dan bertransaksi
4. Menjelaskan lokasi yang ingin dituju konsumen sudah *Affordability*
5. Menjelaskan *Availability* Gojek sudah bagus dan sudah memenuhi semua kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat
6. Menjelaskan masyarakat sudah *Comfort* dengan layanan yang diberikan oleh Gojek
7. Menjelaskan pengaruh *customer satisfaction* kepada *Continuous intention to use*

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, dibagi menjadi dua bagian besar yaitu manfaat teoritis, dan manfaat praktis.

##### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut.:

- 1.5.1.1 Penelitian ini dapat mendukung teori-teori yang telah ada tentang *Reliability*, *Accessibility*, *Safety*, *Affordability*, *Availability*, *Comfort*, *Customer satisfaction*, *Customer Satisfaction*, dan *Continuous intention to use*
- 1.5.1.2 Penelitian ini dapat mendukung penelitian terdahulu tentang *Reliability*, *Accessibility*, *Safety*, *Affordability*, *Availability*, *Comfort*, *Customer*

*satisfaction*, dan *Continuous intention to use* yang telah dilakukan oleh peneliti lain.

1.5.1.3 Penelitian ini dapat berguna sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang *Reliability, Accessibility, Safety, Affordability, Availability, Comfort, Customer satisfaction*, dan *Continuous intention to use*

1.5.1.4 Penelitian ini dapat berguna sebagai sumber referensi bagi mahasiswa yang lain ingin membuat penelitian sejenis.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah Gojek di Surabaya dapat mengetahui faktor faktor apa saja yang mempengaruhi *customer satisfaction* terhadap pelanggan Gojek di Surabaya dan pengaruh *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pelanggan Gojek di Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi dan menjadi bahan pertimbangan manajemen Gojek atau perusahaan e- commerce lainnya dalam merumuskan strategi pemasaran sehingga dapat meningkatkan *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pelanggan Gojek di Surabaya. serta memberitahu apa saja yang menjadi keluhan masyarakat mengenai *Reliability, Accessibility, Safety, Affordability, Availability, Comfort, Customer satisfaction*, dan *Continuous intention to use*

## **1.6 Sistematika penulisan**

Untuk memudahkan pembaca dalam mengikuti pembahasan penelitian ini, maka dibagi menjadi 3 bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut

### **1. BAB 1: PENDAHULUAN**

- a. Pada bab ini disajikan latar belakang, tujuan penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian dan sistematika yang digunakan pada penulisan laporan

### **2. BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

3. Bab ini berisi landasan teori yang memaparkan teori-teori yang berkaitan dan berguna dengan permasalahan yang diteliti.

### **4. BAB III: METODE PENELITIAN**

- a. Bab ini berisi jenis penelitian, populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan, definisi operasional dan pengukuran variabel serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.