

Analisis Terhadap Kepuasan Mitra GO-JEK Driver Kota Balikpapan Menggunakan Framework PIECES

Elvin Leander Hadisaputro^{#1}, Wawan^{#2}, Erlin Setyaningsih^{#3}

[#]Sistem Informasi, STMIK Borneo Internasional

Jl. AW. Syahranie No.04, RT.32, Batu Ampar, Balikpapan Utara, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76136

^{*}pembimbing

¹elvinlh@gmail.com

²wawan.stmik05@gmail.com

³abbiya2016@gmail.com

Abstract — Permasalahan yang timbul dari para driver Go-Jek di Kota Balikpapan mengenai fasilitas yang didapatkan dari PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GO-JEK Indonesia), penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mitra Go-Jek Driver (Go-ride) di kota Balikpapan terhadap PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GO-JEK Indonesia).

Populasi dalam penelitian ini adalah Driver Go-Jek yang masih aktif sebagai mitra Go-Jek (Go-ride) dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden yang telah dipilih. Pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dan pengumpulan data sekunder menggunakan studi dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dari pendekatan PIECES didapatkan nilai dengan variabel Performance 4.25, Information 4.30, Economics 3.03, Control 3.73, Efficiency 3.92, dan Services 3.66. Dapat disimpulkan bahwa responden yang setuju dan sangat setuju terhadap sistem informasi yang berjalan pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GO-JEK Indonesia) saat ini diperoleh angka rata-rata 3,82 itu berarti bahwa sistem yang sudah berjalan saat ini dianggap baik karena melihat pada hasil pengukuran dengan Skala Likert diperoleh angka 3,82 yang berarti puas, namun masih ada yang perlu diperbaiki pada satu variabel khususnya variabel Economics yang mana dimasa yang akan datang bisa lebih ditingkatkan lagi agar para mitranya dapat memperoleh keuntungan jauh lebih baik.

Keywords— *Go-Jek, Go-Ride, Kepuasan Mitra, PIECES.*

I. PENDAHULUAN

Pendahuluan memuat identifikasi masalah, tinjauan pustaka, tujuan penelitian, serta manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian. Paragraf dimulai menjorok ke dalam seperti dalam contoh paragraf ini. Huruf yang digunakan adalah *Times New Roman*, 10 pt, spasi tunggal, dengan paragraf yang diratakan kiri dan kanan (*justified*).

Paragraf selanjutnya mengikuti format seperti dalam dokumen ini. Antar alinea dalam satu bab tidak ada spasi. Antar bab dapat diberi satu spasi seperti contoh.

II. LANDASAN TEORI

Pada pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, ada beberapa aspek penting yang saling berkaitan. Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, Terdapat enam konsep inti apa yang harus diukur dari kepuasan pelanggan tersebut yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (Overall Customer Satisfaction) Merupakan cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan Yaitu penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponennya. Umumnya proses semacam itu terdiri dari atas empat langkah. Berupa, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan, meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf layanan pelanggan, meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama dan meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.
3. Konfirmasi harapan (Confirmation of Expectations) Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan.

4. Minat Pembeli (Repurchase Intent) Yaitu kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
5. Kesediaan untuk merekomendasikan (Willingness to Recommend) Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.
6. Ketidakpuasan Pelanggan (Customer Dissatisfaction) Dilihat dari beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, recall, word of mouth dan defections.

Metode PIECES adalah metode analisis sebagai dasar untuk memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik. Analisis Pieces ini sangat penting untuk dilakukan sebelum mengembangkan sebuah sistem informasi karena dalam analisis ini biasanya akan ditemukan beberapa masalah utama maupun masalah yang bersifat gejala dari masalah utama. Dengan kerangka ini, dapat dihasilkan hal-hal baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan sistem. Setiap huruf dalam Pieces merepresentasikan sebuah kategori dalam perumusan masalah yang ada, yaitu :

P (Performance) = kinerja sistem

I (Information) = informasi yang disajikan

E (Economics) = keuntungan yang dapat diraih

C (Control) = keamanan sistem

E (Efficiency) = efisiensi orang dan proses

S (Service) = layanan yang diberikan

PIECES framework dapat dipakai sebagai alat untuk mengevaluasi sistem yang sekarang ada dan melihat peluang perbaikan. Framework PIECES adalah Suatu daftar untuk mengidentifikasi masalah dengan system informasi yang sudah ada. Dengan framework ini, dapat dihasilkan hal-hal baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan sistem. Metode PIECES yang terdiri dari Performance, Information/data, Control/security, Efficiency, Service. Masing-masing kategori tersebut dapat dibagi lagi menjadi beberapa kriteria.

1. Performance

Kinerja adalah kemampuan suatu sistem dalam menyelesaikan tugas dengan cepat sehingga sasaran dapat segera tercapai. Berikut indikator-indikator yang dapat menunjukkan kinerja suatu sistem informasi :

- a. Throughput, dimana sistem dinilai dari banyaknya kerja yang dilakukan pada beberapa periode waktu.
- b. Respon time, yaitu delay rata-rata antara transaksi dan respon dari transaksi tersebut.
- c. Audibilitas, yaitu kecocokan dimana keselarasan terhadap standar dapat diperiksa.

- d. Kelaziman komunikasi, yaitu tingkat dimana interface standar, protokol, dan bandwith digunakan.
- e. Kelengkapan, yaitu derajat dimana implementasi penuh dari fungsi yang diharapkan tercapai.
- f. Konsistensi, yaitu penggunaan desain dan teknik dokumentasi yang seragam pada keseluruhan proyek pengembangan perangkat lunak.
- g. Toleransi kesalahan, yaitu kerusakan yang terjadi pada saat program mengalami kesalahan.

2. Information/data

Informasi merupakan hal penting karena dengan informasi tersebut pihak manajemen dan user dapat melakukan langkah selanjutnya. Apabila kemampuan sistem informasi baik, maka user akan mendapatkan informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan sesuai dengan yang diharapkan.

- a. Accuracy (akurat), dimana informasi yang dihasilkan memiliki ketepatan yang tinggi.
- b. Relevansi informasi, dimana informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan.
- c. Penyajian informasi, dimana informasi disajikan dalam bentuk yang sesuai dan mudah diinterpretasikan.
- d. Fleksibilitas data, dimana informasi mudah disesuaikan dengan kebutuhan.

3. Economic

Pemanfaatan biaya yang digunakan dari pemanfaatan informasi. Peningkatan terhadap kebutuhan informasi yang ekonomis dapat mempengaruhi pengendalian biaya dan peningkatan manfaat terhadap sistem informasi.

- a. Reusabilitas, tingkat dimana sebuah program atau bagian dari program tersebut dapat digunakan kembali di dalam aplikasi yang lain.
- b. Sumber daya, jumlah sumber daya yang digunakan dalam pengembangan sistem, meliputi sumber daya manusia serta sumber daya ekonomi.

4. Control

Analisis ini digunakan untuk membandingkan sistem yang dianalisa berdasarkan pada segi integritas sistem, kemudahan akses, dan keamanan data.

- a. Integritas, tingkat dimana akses ke perangkat lunak atau data oleh orang yang tidak berhak dapat dikontrol.
- b. Keamanan, yaitu mempunyai mekanisme yang mengontrol atau melindungi program.

5. Efficiency

Efisiensi berhubungan dengan bagaimana sumber tersebut dapat digunakan secara optimal. Operasi pada suatu perusahaan dikatakan efisien atau tidak biasanya didasarkan pada tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan.

- a. Usabilitas, usaha yang dibutuhkan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan input, dan menginterpretasikan output suatu program.
- b. Mantanabilitas, usaha yang diperlukan untuk mencari dan membetulkan kesalahan pada sebuah program.

6. Service

Peningkatan pelayanan memperlihatkan kategori yang beragam. Peningkatan pelayanan yang lebih baik bagi manajemen, user dan bagian lain merupakan simbol kualitas dari suatu sistem informasi.

- a. Akurasi, yaitu ketelitian komputasi dan control.
- b. Reliabilitas, tingkat dimana sebuah program dapat dipercaya melakukan fungsi yang diminta.
- c. Kesederhanaan, yaitu tingkat dimana sebuah program dapat dipahami tanpa kesukaran. Cara termudah untuk mengikuti aturan format halaman J-sim adalah menggunakan format dalam dokumen ini. Simpanlah file ini dengan nama lainnya, lalu ketikkan isi makalah anda ke dalamnya.

A. Layout Halaman

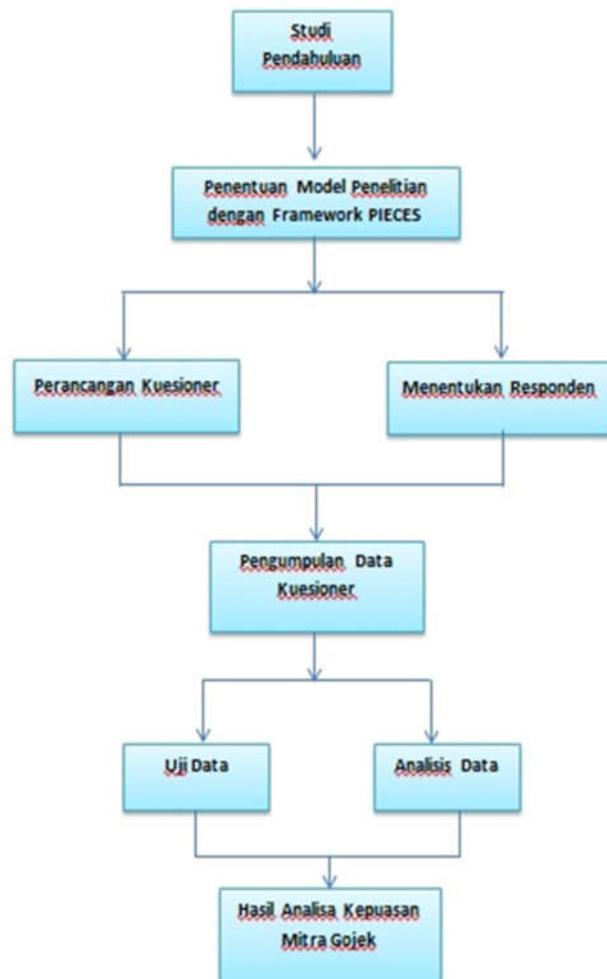
Makalah anda harus menggunakan kertas ukuran A4 yaitu berukuran lebar 21 cm dan panjang 29,7 cm. Margin halaman perlu diatur sebagai berikut:

- Atas = 1,9 cm
- Bawah = 4,3 cm (lebar ini untuk pemasangan logo)
- Kiri = 2 cm
- Kanan = 1,43 cm

Makalah anda harus dituliskan dalam format dua kolom dengan spasi antara kolom adalah 4,22 mm.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Kegiatan penelitian ini dilakukan dengan alur seperti tertera pada Gambar 3.1. Kegiatan diawali dengan studi pendahuluan dan perumusan awal masalah yang ada pada penelitian Analisa kepuasan Mitra Go-Jek Driver. Selanjutnya, dilakukan pengumpulan data dan observasi untuk meninjau kepuasan driver dengan menggunakan langkah-langkah yang diterapkan dari metode Pieces Framework.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

IV. PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner kepada 85 responden dengan jumlah 34 pertanyaan dengan pilihan jawaban menggunakan skala likert. Pada 34 pernyataan dengan tingkat signifikan 5% diketahui bahwa koefisien alpha (Cronbach's Alpha), pada gambar 2 adalah sebesar 0,812 ini berarti $> 0,231$ sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner tersebut telah reliabel dan dapat disebarluaskan kepada responden untuk dijadikan instrumen penelitian.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.812	34

Gambar 2. Reliability Statistics

Data responden kemudian diuji secara linier, dengan hasil analisis linier berganda dinyatakan dalam tabel 1, dan uji T serta uji F dengan hasil ditunjukkan pada tabel 2 dan tabel 3.

Tabel 1. Analisis Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	t		
1 (Constant)	5.729	2.349		2.439	.017	
Performance	.160	.125	.148	1.271	.207	
Information	.226	.093	.288	2.433	.017	
Economics	.289	.055	.458	5.268	.000	
Control	.005	.086	.005	.053	.958	
Efficiency	.039	.086	.041	.453	.652	
Services	.032	.081	.035	.390	.697	

a. Dependent Variabel: Kepuasan

Tabel 2. Uji T (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.729	2.349		2.439	.017		
Performance	.160	.125	.148	1.271	.207	.471	2.125
Information	.226	.093	.288	2.433	.017	.456	2.192
Economics	.289	.055	.458	5.268	.000	.845	1.184
Control	.005	.086	.005	.053	.958	.791	1.264
Efficiency	.039	.086	.041	.453	.652	.784	1.276
Services	.032	.081	.035	.390	.697	.779	1.283

a. Dependent Variabel: Kepuasan

Pada Uji T (Parsial), ditemukan nilai t_{tabel} sebesar 1,994, sehingga disimpulkan bahwa variabel yang mempengaruhi kepuasan dari responden (Mitra Go-Jek) adalah variabel Information dan Economics. Pada uji F (Simultan) diperoleh bahwa nilai $F = 13,071$ dengan tingkat Sig. ($0,000 < 0,05$). Nilai F tabel menggunakan rumus $k ; n - k$, diperoleh F tabel = $6 ; 79$

Berdasarkan output nilai signifikansi Performance (X1), Information (X2), Economics (X3), Control (X4), Efficiency (X5) dan Services (X6) terhadap Kepuasan Mitra Go-Jek (Y) adalah $0,000 < 0,005$ artinya sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan X6 secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Mitra Go-Jek (Y).

Tabel 3. Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	281.468	6	46.911	13.071	.000 ^b
Residual	279.943	78	3.589		
Total	561.412	84			

a. Dependent Variabel: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Services, Economics, Performance, Efficiency, Control, Information

Berdasarkan output diketahui nilai R Square sebesar 0,501, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel Performance (X1), Information (X2), Economics (X3), Control (X4), Efficiency (X5) dan Services (X6) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Mitra Go-Jek (Y) adalah sebesar 50,1%. Sedangkan 49,9% dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penilaian kuesioner terhadap pengguna aplikasi Go-Jek driver dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra Go-Jek dengan menggunakan skala Likert untuk mengetahui tingkat kepuasan Mitra Go-Jek (Go-ride) sesuai dengan jawaban dan skornya, maka untuk mendapat rata-rata tingkat kepuasan dengan menggunakan rumus

$$RK = JSK / JK$$

Rk = Rata-Rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Untuk menentukan tingkat kepuasan menggunakan model yang didefinisikan oleh Kaplan dan Norton dengan tingkatan sebagai berikut :

1 - 1.79 = Sangat Tidak Puas

1.80 - 2.59 = Tidak Puas

2.60 - 3.39 = Ragu-Ragu

3.40 - 4.19 = Puas

4.20 - 5 = Sangat Puas

Tabel 4. Perhitungan Hasil Kuesioner

RE SP SK OR	PERFOR MANCE	INFORM ATION	ECONO MICS	CONT ROL	EFFICIE NCY	SERVI CES
R1	17	23	10	14	21	7
R2	19	14	13	12	22	10
R3	19	18	17	16	22	12
R4	20	18	12	12	21	12
R5	22	22	16	15	21	7
R6	20	16	13	14	23	14
R7	21	20	18	16	25	17
R8	19	20	17	17	20	14
R9	16	11	12	14	17	12
R10	17	17	12	15	21	14
R11	20	20	16	14	24	15
R12	21	19	12	15	25	14
R13	19	19	15	17	23	16
R14	19	19	12	16	20	14
R15	19	20	19	17	23	13
R16	17	17	13	14	22	14

RE SP	PERFOR MANCE	INFORM ATION	ECONO MICS	CONT ROL	EFFICIE NCY	SERVI CES
SK OR						
R17	22	22	16	15	19	14
R18	21	24	14	20	26	16
R19	21	22	17	17	22	17
R20	16	20	11	12	22	12
R21	19	19	19	16	23	15
R22	20	20	14	16	20	13
R23	18	16	14	17	23	13
R24	16	14	17	19	24	12
R25	20	24	12	15	22	15
R26	20	24	12	15	22	15
R27	20	20	12	14	21	15
R28	21	20	16	15	25	14
R29	21	20	13	17	26	13
R30	20	14	14	12	22	10
R31	18	16	9	14	23	8
R32	21	25	12	14	27	15
R33	18	19	16	14	20	11
R34	21	20	14	20	23	15
R35	22	20	15	13	28	15
R36	22	24	11	14	22	10
R37	18	17	17	12	19	15
R38	22	25	10	16	23	17
R39	22	23	18	15	27	17
R40	23	23	14	14	25	16
R41	20	24	13	14	22	15
R42	23	24	6	13	26	16
R43	25	24	12	8	24	16
R44	17	14	9	12	16	10
R45	23	25	14	13	25	17
R46	22	21	14	12	26	12
R47	23	23	18	11	27	20
R48	23	25	18	15	27	12
R49	25	24	10	14	27	15
R50	21	25	21	17	29	20
R51	24	25	16	18	25	19
R52	25	25	8	14	28	13
R53	21	25	13	15	24	14
R54	25	25	13	15	22	13
R55	25	25	10	19	27	16

RE SP	PERFOR MANCE	INFORM ATION	ECONO MICS	CONT ROL	EFFICIE NCY	SERVI CES
SK OR						
R56	25	25	25	14	30	20
R57	24	25	21	13	28	17
R58	25	25	20	13	24	14
R59	23	25	13	18	29	13
R60	25	25	12	15	20	14
R61	24	21	16	12	15	14
R62	20	19	22	17	20	17
R63	22	22	23	13	22	17
R64	21	23	11	13	20	17
R65	22	20	11	14	17	15
R66	22	21	21	16	28	16
R67	23	22	12	12	25	17
R68	21	23	22	17	25	16
R69	25	24	16	18	28	13
R70	20	24	24	13	28	15
R71	24	23	23	13	26	19
R72	24	25	20	17	26	17
R73	21	23	23	17	25	17
R74	21	22	22	15	24	12
R75	20	20	8	17	21	17
R76	21	25	17	16	23	16
R77	25	23	18	17	25	19
R78	23	21	17	14	25	16
R79	20	20	16	11	21	16
R80	22	23	19	17	22	19
R81	21	24	21	16	21	19
R82	23	25	19	13	26	17
R83	23	24	6	16	25	15
R84	24	24	20	18	24	14
R85	24	23	10	18	26	11
JS K	1807	1827	1287	1267	1998	1245
JK	425	425	425	340	510	340
RK	4,25	4,3	3,03	3,73	3,92	3,66

Tabel 4. Rekapitulasi Keseluruhan Skor Kepuasan Mitra Go-Jek

Domain	Rata-rata	Kategori
Performance	4.25	Sangat Puas
Information & Data	4.30	Sangat Puas
Economics	3.03	Ragu-ragu
Control & Security	3.73	Puas
Efficiency	3.92	Puas
Service	3.66	Puas
Tingkat Kepuasan Total	3.82	Puas

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan data dan analisa terhadap tingkat kepuasan mitra Go-Jek driver (Go-Ride) maka dapat disimpulkan menjadi beberapa bagian yaitu :

Dengan adanya analisa metode pieces memberikan gambaran pada mitra Go-Jek (Go-Ride) dikota balikpapan dalam pelayanan berdasarkan variabel Performance, variabel Economic, variabel Control, variabel Efficiency dan variabel Services.

Dalam mengevaluasi sistem informasi tingkat kepuasan driver Go-Jek di kota Balikpapan diperoleh nilai rata untuk masing-masing domain yaitu domain Performance memperoleh nilai 4,25 dengan kategori Sangat Puas, Information & Data memperoleh nilai 4,30 dengan kategori Sangat Puas, Economics memperoleh nilai 3,03 dengan kategori Ragu-Ragu, Control & Security memperoleh nilai 3,73 dengan kategori Puas, Efficiency memperoleh nilai 3,92 dengan kategori Puas dan Services memperoleh nilai 3,66 dengan kategori Puas.

Berdasarkan hasil yang sudah didapatkan dari masing-masing domain, perhitungan tingkat kepuasan mitra Go-Jek (Go-Ride) dikota Balikpapan berada pada nilai rata-rata 3,82 yang artinya tingkat kepuasan driver masuk dalam kategori PUAS. Selanjutnya hasil perhitungan dan analisa yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GO-JEK Indonesia) sudah memiliki keunggulan dimata para mitra Go-Jek.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andi Supriyatna. (2015). Analisis dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan dengan Menggunakan Pieces Framework. *Jurnal Pilar Mandiri*. ISSN 1978-1946. Vol. 11. No. 1.
- [2] Andi Supriyatna, Vivi Maria. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan kerangka PIECES. *Khazanah Informatika : Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*. ISSN 2477-698X. Vol. 3. No 2.
- [3] Bachmid, S (2018). Konsep Kualitas Layanan Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Mahasiswa, <https://www.academia.edu>. Diunduh pada tanggal 15 November 2018.
- [4] Bungin, Burhan (2018). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Jakarta: Kencana.

- [5] Freddy Rangkuti. (2008). *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [6] Irawan, Handi (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Gramedia.
- [7] Nani, Supardi., & Tineke. W. (2014)."Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinarmas", *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gorontalo*,Volume 1 Nomor 1.
- [8] Ragil, Wukil. (2010). *Pedoman Sosialisasi Prosedur Operasi Standar*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- [9] Rifaldi, Kadunci dan Sulistyowati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek Terhadap Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
- [10] Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung*. CV.Alfabeta.
- [11] Syahrum dan Salim (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Citapustaka Media Bandung.
- [12] Tri Ulfa Wardani (2017). Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Go-Jek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara).
- [13] Yuli Asbar dan Mochamad Ari Sapta (2017). Analisis Dalam Mengukur Kulitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES.