

# Analisis Lanjutan Kepuasan Pengguna Transportasi Kurir Berbasis Aplikasi Teknologi Studi Kasus : Kota Bandung Raya

Raisa Fadhila  
Fakultas Teknik  
Program Studi Teknik Sipil  
Universitas Langlangbuana  
[raisacica.sipilunla@gmail.com](mailto:raisacica.sipilunla@gmail.com)

**Abstrak** - Transportasi pengiriman barang merupakan salah satu pergerakan rantai transportasi yang sangat vital dalam suatu kegiatan perekonomian, saat ini penggunaan jasa kurir semakin tinggi dikarenakan sudah dilengkapi oleh aplikasi berbasis teknologi atau *online*. Dari hasil penelitian peneliti terdahulu, telah didapatkan hasil bahwa secara umum masyarakat cenderung memilih jasa kurir pengantar barang yang dilengkapi aplikasi teknologi/*online* dibandingkan kurir konvensional, ditambah dengan keadaan yang terjadi saat ini yaitu pandemi *Covid-19* yang membatasi masyarakat untuk bertemu secara langsung, hal tersebut membuat transportasi pengiriman barang, paket maupun dokumen semakin tinggi. Penelitian ini berfokus pada analisa kepuasan pengguna atau kualitas pelayanan kurir *online* menggunakan skala likert dengan melihat atribut yang paling berpengaruh pada jasa kurir yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan keamanan) dan *Empathy* (sikap pelayanan).

**Kata kunci** – Kurir Online; Kepuasan Pengguna; Skala Likert

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan di era teknologi informasi sangat pesat selain itu pertumbuhan dan kebutuhan masyarakat semakin tinggi hal tersebut menyebabkan masyarakat mencari upaya dan cara untuk mempermudah pergerakan untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan hidup masyarakat dan perkembangan perekonomian salah satunya adalah transportasi untuk pengiriman barang, paket maupun dokumen menjadi hal yang cenderung utama ditambah dengan keadaan yang terjadi saat ini yaitu pandemi *Covid-19* yang membatasi masyarakat untuk bertemu secara langsung, hal tersebut membuat transportasi pengiriman barang, paket maupun dokumen sangat tinggi.

Dari hasil penelitian peneliti terdahulu, secara umum masyarakat cenderung melakukan pengiriman barang masyarakat cenderung memilih jasa kurir pengantar barang yang dilengkapi aplikasi teknologi/*online* dibandingkan kurir konvensional, pada hal ini yang menjadi objek penelitian

adalah fitur *Go-send* dari aplikasi GoJek. Efektifitas waktu dan tenaga membuat para pengguna layanan memilih alternatif lainnya yang dirasa lebih efektif dan efisien memenuhi kebutuhan untuk mengantarkan barang.

Transportasi pengiriman barang dengan *Go-send* diharapkan dapat memberikan fasilitas jasa yang semakin baik dan konsisten untuk menghadapi persaingan dengan capaian untuk memenuhi dan melampaui harapan masyarakat. Hal tersebut merupakan indikator keberhasilan penggunaan aplikasi teknologi untuk transportasi.

## 2. METODE

### 2.1. Gambaran Umum Jasa Kurir Online

Kemudahan dan efektifitas yang ditawarkan oleh kurir berbasis *online* adalah kemudahan mengakses moda ini yang dapat diakses melalui internet ini menjadi suatu bahasan untuk dianalisa mengenai seberapa efektifkah kinerja transportasi pengiriman barang berbasis *online* tersebut terhadap probabilitas pemilihan layanan ini, bila dibandingkan dengan jasa kurir konvensional yang telah ada jauh sebelum jasa kurir *online* hadir. Fadhila, (2019).

Peraturan Menteri (Permen) Perhubungan No 32 Tahun 2016 tentang : Penyelenggaraan Angkutan Orang dan Barang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek. Peraturan pemerintah itu mengatur angkutan tidak dalam trayek, seperti taksi, angkutan sewa, carter, pariwisata, dan lainnya. Hal tersebut dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan (Kemenhub) secara resmi untuk layanan transportasi berbasis aplikasi.

Transportasi kurir pengiriman barang, paket dan dokumen harus memiliki pelayanan dan fasilitas yang sangat baik untuk menciptakan keadaan yang aman dan nyaman bagi pengguna. (Shoalihin, 2019).

Karena itu perlu dilakukan penelitian terkait kepuasan pengguna kurir berbasis *online* di area Bandung Raya untuk

mengetahui apakah pengguna ini merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia dan perlu diadakan analisis tingkat kepuasan

Tabel 2. 1 Atribut Pelayanan Kurir *Online*

ATRIBUT PELAYANAN	KURIR ONLINE
<i>Aksesibilitas</i>	Pemesan jasa kurir tidak perlu berjalan menuju gerai kurir Pemesan memesan melalui aplikasi online kemudian menentukan lokasi penjemputan Kurir mendatangi pemesan dan kemudian langsung mengantarkan paket (satu pemesan satu kurir).
<i>Aplikasi Online &amp; GPS</i>	Kurir Online dilengkapi aplikasi online dan GPS sehingga keberadaannya bisa dilacak
<i>Jenis Barang</i>	Dokumen dan Paket Barang dengan ketentuan dimensi yang sudah ditentukan
<i>Waktu tempuh</i>	Sesuai jarak antar berkisar 5 menit sampai 2 jam
<i>Tarif</i>	Area pengiriman Bandung Raya kisaran Rp. 10.000 - Rp. 50.000,-
<i>Jaminan Keamanan</i>	Tidak ada asuransi kerusakan dan kehilangan berikut tanda terima tertulis
<i>Area Pengiriman</i>	Bandung Raya : Kota Bandung, Kabupaten Bandung (Soreang), Kabupaten Bandung Barat (Ngamprah), Kota Cimahi dan Kabupaten Sumedang
<i>Hari dan Jam Kerja</i>	7 Hari dalam seminggu, 24 jam

### 2.2. Kualitas Pelayanan

Parasuraman, dkk., (1998) dalam studinya megemukakan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yang dikenal dengan istilah SERVQUAL. Kelima dimensi tersebut antara lain :

1. *Tangibles* atau bukti fisik
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* atau daya tanggap
4. *Assurance* atau jaminan
5. *Empathy*

Sedangkan menurut Tamin (2000), faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk memilih suatu moda transportasi salah satunya dari tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh masing-masing sarana transportasi merupakan faktor yang sangat menentukan bagi seseorang dalam memilih sarana transportasi. Tingkat pelayanan ini dikelompokkan dalam dua kategori :

1. Faktor-faktor kuantitatif, seperti :
  1. Lama waktu perjalanan yang meliputi waktu didalam kendaraan
  2. Waktu menunggu dan waktu berjalan kaki
  3. Biaya transportasi (tarif, biaya bahan bakar dan lain-lain)
  4. Ketersediaan ruang dan tarif parkir
2. Faktor-faktor kualitatif, seperti :
  1. Kenyamanan dan kemudahan
  2. Keandalan dan keteraturan
  3. Keamanan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Tetapi jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas dan senang. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa amat puas. Kepuasan ini tentu dapat dirasakan setelah pelanggan yang bersangkutan mengkonsumsi produk tersebut; Kotler (2002).

### 2.3. Metode Penarikan Sampel

Sampel digunakan untuk memperoleh data yang diharapkan dapat mewakili sifat populasi yang menjadi objek penelitian. Menurut Bradley (1988), jumlah wawancara survei untuk metode *stated preference* akan mendekati harapan apabila diambil sekitar 75-100 responden.

Sedangkan penentuan jumlah sampel dapat menggunakan rumus S lovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana :

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- E = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir sampai 5%

### 2.4. Desain Kuesioner Penelitian

Dalam penelitian ini atribut-atribut yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih kurir *online* berdasarkan kualitas layanan didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti dan yang

menghasilkan turunan dari atribut-atribut yang paling berpengaruh pada kurir *online* yaitu sebagai berikut:

1. Kemudahan pemesanan dan penggunaan Aplikasi Kurir *Online*

Merupakan turunan dari atribut *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Dalam hal ini adalah aplikasi berbasis teknologi yang mudah diakses oleh berbagai kalangan.

2. Tarif yang dibayarkan sesuai dengan jenis barang dan jarak pengiriman

Merupakan turunan *Reliability* (kehandalan) yang diartikan sebagai memberikan jasa secara tepat waktu dan sesuai dalam memberikan tarif yang sesuai dan terjangkau dengan dimensi paket dan jarak pengantaran, dalam hal ini tarif merupakan jumlah uang yang dikeluarkan untuk membayar jasa untuk satu kali pengiriman paket parsel.

3. Kecepatan barang sampai ke tempat tujuan

Merupakan turunan *Responsiveness* atau daya tanggap yang diartikan kemudahan pemesanan dengan menggunakan aplikasi teknologi untuk merespon permintaan dari para konsumen membantu dan memberikan jasa yang aksesibilitasnya tinggi dimana pemesanan tidak perlu datang ke gerai kurir seperti cara konvensional.

4. Jaminan keamanan barang yang dikirim sampai ke tempat tujuan

Merupakan turunan *Assurance* atau jaminan yang diartikan sebagai jaminan keamanan yang diberikan oleh perusahaan jasa yaitu adanya pengecekan ulang barang, pendataan dan jaminan barang diganti atau dibayar sejumlah uang jika terjadi kerusakan atau kehilangan sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa

5. Kehandalan kurir (pengetahuan, kesopanan dan kemampuan membangkitkan kepercayaan) dalam menerima dan menyimpan paket / dokumen yang dikirimkan

Merupakan turunan dari atribut *Empathy* atau sikap dari kurir untuk memahami kebutuhan maupun keinginan konsumen, komunikasi yang baik, pelayanan yang ramah dan kemudahan dalam melakukan komunikasi.

2.5. Metode Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data primer dengan memberikan kuesioner untuk memilih tingkat kepuasan yang terdiri dari variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy* dan *Assurance* dan disebar kepada responden acak dari berbagai usia dan pekerjaan dikhususkan bagi responden yang sering menggunakan jasa kurir *online*.

Pengolahan data kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel untuk pengolahan data

Setelah data hasil kuesioner terkumpul maka data akan di tabulasi dan disusun sesuai dengan metode *Rating Techniques* Responden menyatakan tingkat pilihan terbaiknya dengan menggunakan skala. Biasanya dipakai antara 1 sampai 5 dengan disertakan label spesifik sebagai angka kunci, contoh 1 = Sangat Tidak Setuju, 3=Tidak dapat memilih (berimbang), 5 = Sangat Setuju. Pilihan terbaik individu yang didapat kemudian diterjemahkan dalam skala *cardinal* atau *coding*.

2.5. Metode Analisis Data

1). Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya (Sugiono:2010).

2) Analisis

1. Menganalisis hasil survei mengukur kualitas pelayanan berdasar kuesioner yang merupakan turunan dari atribut SERVQUAL
2. Mengolah data hasil kuesioner dari *google form* dan tabulasi data menyesuaikan dengan format untuk perhitungan metode skala *likert* untuk mengetahui nilai signifikan
3. Menganalisis nilai kepuasan pengguna layanan.

3. HASIL DAN DISKUSI

Survei ini dilakukan terhadap responden acak terpilih, didapatkan responden sebanyak 82 orang yang telah memenuhi jumlah minimal responden sesuai metode yang dijabarkan sebelumnya dengan Pertanyaan dalam kuesioner yang di bagikan merupakan turunan dari atribut yang paling dilihat pengguna dalam preferensi pemilihan kurir *online*.

3.1. Profil Sosial Ekonomi

a. Jenis Kelamin

Survei dilakukan kepada 83 responden, berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden hampir sebanding dengan penyajian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Proporsi (%)
1	Perempuan	40,2 %
2	Laki – Laki	59,8 %
		100%

Sumber : Data Primer

**b. Rentang Usia**

Berdasarkan rentang usia, jumlah responden didominasi rentang usia 20-40 tahun dengan prosentasi 59%. Penyajian dapat di lihat sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Proporsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Proporsi (%)
1	Siswa /Mahasiswa	56,6 %
2	Pekerja	27,7 %
3	Pedagang	2,4 %
4	Lainnya	13,3 %
		100%

Sumber : Data Primer

**c. Pekerjaan**

Berdasarkan pekerjaan jumlah responden didominasi oleh pelajar atau mahasiswa sebesar 84%, dari awal penelitian diarahkan untuk mahasiswa tetapi pada pelaksanaannya terdapat beberapa pegawai swata maupun pegawai negeri. Penyajian karakteristik responden sebagai berikut :

Tabel 3. 3 Proporsi Responden Berdasarkan Usia

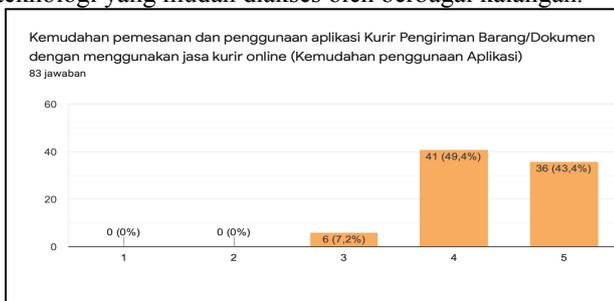
No.	Rentang Usia	Proporsi (%)
1	< 13 tahun	0 %
2	13-17 tahun	1,2 %
3	17-25 tahun	55,4 %
4	25-35 tahun	28,9 %
5	35-50 tahun	7,2 %
6	>50 tahun	6,1 %
		100%

Sumber : Data Primer

**3.2. Hasil Perhitungan dengan Skala Likert**

**1. Tangibles**

yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta hal lain yang dapat menunjang kemudahan dalam proses jasa. Dalam hal ini adalah aplikasi berbasis teknologi yang mudah diakses oleh berbagai kalangan.



Gambar 3.1 Grafik Atribut Tangibles

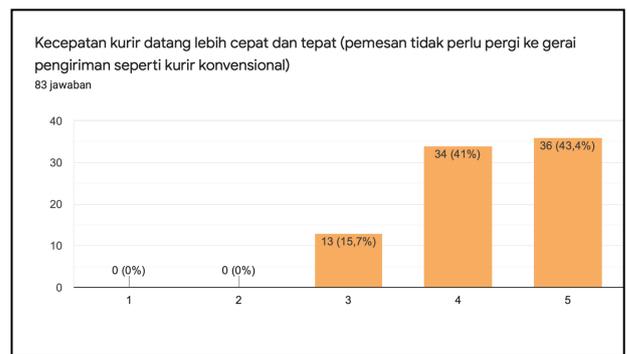
Tabel 3.4 Skala Likert Atribut Tangibles

1 Kemudahan Pemesanan dan Penggunaan Aplikasi Kurir					
ASPEK	SP	P	S	KP	TP
Jumlah pilihan responden	36	41	5	0	0
1 Prosentase (P)	0,439	0,500	0,061	0,000	0,000
2 Cumulative Prosentil (CP)	0,439	0,939	1,000	1,000	1,000
3 Mid Point CP	0,220	0,689	0,969	1,000	1,000
4 Z	-0,772	0,476	1,739	3,090	3,090
5 0,772	0,000	1,248	2,511	3,862	3,862
Pembulatan	0	1	3	4	4

Terlihat dalam diagram aspek pengukuran atribut tangibles responden cenderung memilih kriteria Sangat Puas dan Puas atas atribut ini.

**2. Responsiveness**

yaitu daya tanggap yang diartikan pemesanan kurir lebih cepat dengan menggunakan aplikasi teknologi dan memberikan jasa yang aksesibilitasnya tinggi dimana pemesan tidak perlu datang ke gerai kurir seperti cara konvensional. Juga proses pengiriman paket ke tempat tujuan lebih cepat



Gambar 3.2 Grafik Atribut Responsiveness

Tabel 3.5 Skala Likert Atribut Responsiveness

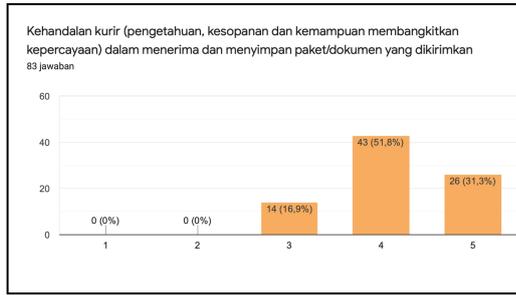
2 Kurir Datang Lebih Cepat (pemesan tidak perlu pergi ke gerai)					
ASPEK	SP	P	S	KP	TP
Jumlah pilihan responden	36	33	13	0	0
1 Prosentase (P)	0,439	0,402	0,159	0,000	0,000
2 Cumulative Prosentil (CP)	0,439	0,841	1,000	1,000	1,000
3 Mid Point CP	0,220	0,640	0,796	1,000	1,000
4 Z	-0,772	0,358	0,827	3,090	3,090
5 0,772	0,000	1,130	1,599	3,862	3,862
Pembulatan	0	1	2	4	4

Terlihat dalam diagram aspek pengukuran atribut responsiveness responden memilih kriteria Sangat Puas dan Puas atas atribut ini.

**3. Empathy**

Yaitu sikap dari kurir untuk memahami kebutuhan maupun keinginan konsumen, komunikasi yang baik, pelayanan yang ramah dan kemudahan dalam melakukan komunikasi dalam hal ini termasuk pengetahuan, kesopanan dan kemampuan

membangkitkan kepercayaan dalam menerima dan mengirimkan paket/dokumen



Gambar 3.3 Grafik Atribut Empathy

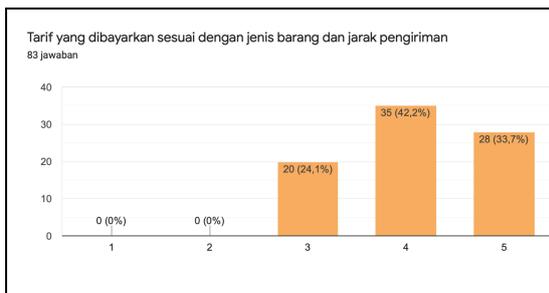
Tabel 3.6 Skala Likert Atribut Empathy

3 Kehandalan Kurir (Pengetahuan, Kesopanan dan Kemampuan Membangkitkan Kepercayaan)						
ASPEK	SP	P	S	KP	TP	
Jumlah pilihan responden	26	42	14	0	0	0
1 Prosentase (P)	0,317	0,512	0,171	0,000	0,000	
2 Cumulative Prosentil (CP)	0,317	0,829	1,000	1,000	1,000	
3 Mid Point CP	0,159	0,573	0,915	1,000	1,000	
4 Z	-0,999	0,184	1,372	3,090	3,090	
5 0,999	0,000	1,183	2,371	4,089	4,089	
Pembulatan	0	1	2	4	4	

Terlihat dalam diagram aspek pengukuran atribut *responsiveness* responden cenderung memilih kriteria **Puas** atas atribut *empathy*

#### 4. Reliability

Yaitu jasa secara tepat waktu dan sesuai dalam memberikan tarif yang sesuai dan terjangkau dengan dimensi paket dan jarak pengantaran, dalam hal ini tarif merupakan jumlah uang yang dikeluarkan untuk membayar jasa untuk satu kali pengiriman paket parsel.



Gambar 3.4 Grafik Atribut Reliability

Tabel 3.7 Skala Likert Atribut Reliability

5 Tarif Yang Dibayarkan Sesuai Dengan Jenis Barang dan Jarak Pengiriman						
ASPEK	SP	P	S	KP	TP	
Jumlah pilihan responden	28	34	20	0	0	0
1 Prosentase (P)	0,341	0,415	0,244	0,000	0,000	
2 Cumulative Prosentil (CP)	0,341	0,756	1,000	1,000	1,000	
3 Mid Point CP	0,171	0,548	0,878	1,000	1,000	
4 Z	-0,950	0,121	1,165	3,090	3,090	
5 0,950	0,000	1,071	2,115	4,040	4,040	
Pembulatan	0	1	2	4	4	

Terlihat dalam diagram aspek pengukuran atribut *reliability* responden cenderung memilih kriteria **Sangat puas, Puas dan cukup** atas atribut *reliability*.

#### 5. Assurance

Yaitu jaminan yang diartikan sebagai jaminan keamanan yang diberikan oleh perusahaan jasa yaitu adanya pengecekan ulang barang, pendataan dan jaminan barang aman sampai ke tangan penerima



Gambar 3.5 Grafik Atribut Assurance

Tabel 3.8 Skala Likert Atribut Assurance

6 Jaminan Keamanan Barang Yang Dikirim Sampai Ke Tempat Tujuan						
ASPEK	SP	P	S	KP	TP	
Jumlah pilihan responden	33	31	18	0	0	0
1 Prosentase (P)	0,402	0,378	0,220	0,000	0,000	
2 Cumulative Prosentil (CP)	0,402	0,780	1,000	1,000	1,000	
3 Mid Point CP	0,201	0,591	0,890	1,000	1,000	
4 Z	-0,838	0,230	1,227	3,090	3,090	
5 0,838	0,000	1,068	2,065	3,928	3,928	
Pembulatan	0	1	2	4	4	

Terlihat dalam diagram aspek pengukuran atribut *assurance* responden cenderung memilih kriteria **Sangat puas dan Puas** atas atribut *assurance*.

#### 3.4. Pertanyaan Terbuka

Setelah jawaban dari responden dikelompokkan dalam artinya jawaban yang sama dan mendekati dianggap sejenis, maka hasil pertanyaan terbuka yang paling banyak di minta oleh pengguna adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya kehandalan kurir dalam menggunakan aplikasi pada saat pengantaran barang yang berakibat pengantaran paket menjadi lebih lama dari perkiraan waktu pengantaran yang diestimasikan oleh aplikasi
2. Kurir kurang memperhatikan cara penyimpanan barang atau paket pada saat di kirimkan yang membuat keadaan paket cenderung ada perubahan atau kerusakan
3. Kurang nya tingkat pelayanan dari segi keramahan dan etika kurir yang membuat pengguna kurang nyaman
4. Akurasi *maps* pada aplikasi yang terkadang tidak presisi membuat pengantaran terhambat karena posisi nya berubah-ubah

5. Kesulitan klaim kepada pihak penyedia jasa apabila ada kerusakan dan kehilangan barang

#### 4. KESIMPULAN

- √ Hasil survey yang diperoleh yaitu melalui aspek pengukuran SERVQUAL didapatkan hasil bahwa pengguna kurir online sudah puas dengan pelayanan yang diberikan dimana jasa ini sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat (dalam hal studi kasus ini di Kota Bandung Raya) dan penggunaannya sangat tinggi
- √ Hasil analisis dari pertanyaan terbuka didapatkan beberapa hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan dalam pelayanan kurir *online* yaitu :
  1. Edukasi untuk para kurir dari segi pelayanan serta etika pada saat pengantaran juga cara untuk membawa paket dengan baik dan benar.
  2. Edukasi untuk para kurir khususnya yang belum terbiasa menggunakan aplikasi teknologi dengan melakukan pelatihan atau *workshop* yang dilaksanakan oleh pihak penyedia jasa.
  3. Akurasi peta dalam aplikasi dalam hal ini berhubungan dengan aplikasi yang disediakan penyedia jasa untuk memperbaiki sistem dalam aplikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kurir, serta memaksimalkan waktu pengantaran (agar kurir tidak berputar-putar mencari lokasi pengantaran)

Dari hasil penelitian diperoleh terlihat dari jumlah prosentase respon responden yang merasa kurang puas dapat dilihat dari hasil pertanyaan terbuka yang menjadi rekomendasi peneliti untuk peningkatan layanan jasa kurir *online*

1. Perlu adanya *screening* untuk *driver* jasa kurir, dari hasil pengamatan masih banyak kurir yang saling meminjam akun, sehingga data di aplikasi dengan kurir yang datang berbeda, sehingga jika ada kehilangan kerusakan dan lain lain tidak bisa di urus dengan baik, selain itu masih banyak kurir yang tidak memiliki Surat Izin Mengemudi dan cenderung ugal-ugalan di jalanan yang meresahkan warga.
2. Berdasarkan hasil pengamatan tingginya penggunaan kurir berbasis teknologi mempengaruhi tingkat kemacetan di dalam kota dikarenakan banyaknya masyarakat yang beralih profesi menjadi kurir *online* sehingga dari pihak penyedia jasa harus memberikan aturan baku atau pembatasan jumlah pendaftar maupun kurir yang telah bekerja.
3. Berdasarkan hasil penelitian perlu adanya kepastian atribut *assurance*, seperti penelitian yang telah dilakukan peneliti di tahun 2017 kurir *online* tidak memiliki asuransi dalam pengantaran barang, sekarang sudah ada perubahan barang yang rusak atau dikarenakan *driver* yang menyalahi aturan dapat di klaim asalkan ada bukti video pada saat penerimaan barang.
4. Melihat dari sisi peraturan pemerintah mengenai kendaraan umum, perlu dikaji Kembali izin dari

keberadaan kurir *online*, legalitas dan juga SOP khusus bagi kurir berbasis teknologi.

5. Perlu dipertimbangkan penyediaan tempat tunggu, *pool* atau sejenisnya sehingga kurir memiliki tempat khusus pada saat menunggu pesanan, dan tidak berhenti disembarang tempat yang menyebabkan kemacetan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fadhila, R. 2017. Analisis Pengaruh Aplikasi Teknologi Terhadap Preferensi Kurir Berbasis *Online* Dan Konvensional Di Kota Bandung Raya
- [2] Morlok, Edward K. 1988. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta Pusat: Penerbit Erlangga.
- [3] Oktariani, N. P. E. 2014. *Analisis Kebutuhan Pengembangan Angkutan Umum Khusus Karyawan Pasa Pusat Pemerintahan Kota Denpasar Di Lumintang*. Denpasar: Program Magister Program Studi Teknik Sipil Universitas Udayana Denpasar.
- [4] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985) "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing*. Vol. 49 No.4. Autumn 1985 : 41 – 50.
- [5] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64 No.1. Spring 1988 : 14 – 40.
- [6] Shoalihin, Muhamad. 2019. Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Kapal Laut Jurusan Lembar – Surabaya
- [7] Sugiyono. 2016. Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D
- [8] Tamin, O. Z. 2000. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB.
- [9] Lintas dan Angkutan Jalan. Bandung: Penerbit ITB.
- [10] Warpani, Suwardjoko P. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Institut Teknologi Bandung.
- [11] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. "Service, Quality & Satisfaction". Andi. Yogyakarta.
- [12] Tri Muti, Elsa. Kajian Pregerensi Moda Angkutan barang Warpani S.P. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas*