



Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Transportasi Ojek *Online* oleh Mahasiswa dalam Perjalanan ke Kampus Universitas Semarang

Vahrul Aprianzah Dwi Pratikna^{a*}, Avien Bima Nugroho^b, Agus Muldiyanto^c, Wardana Galih Pamungkas^d, Anik Kustirini^e

^{a, b, c, d, e} Program Studi Teknik Sipil, Universitas Semarang, Jl. Soekarno-Hatta, Tlogosari, Kota Semarang

*Corresponding author, email: vahrultb@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received January 23, 2025

Revised July 22, 2025

Accepted July 22, 2025

Available July 24, 2025

Keywords:

Online Motorcycle Taxi
User Satisfaction
Students
Universitas Semarang
Digital Transportation

ABSTRACT

This study aims to analyze the satisfaction level of Universitas Semarang students in using online motorcycle taxi applications as the primary mode of transportation to campus. Online motorcycle taxis offer efficient mobility solutions through ease of access, speed, and flexibility, making them a popular choice among students with busy academic schedules. This research employs a quantitative method, with data collected through questionnaires distributed to 100 active undergraduate students at Universitas Semarang. The variables analyzed include service quality, application usability, punctuality, pricing and promotions, and safety. Data analysis was conducted using statistical methods, including validity and reliability tests, linear regression analysis, and descriptive analysis through the SPSS application. The results indicate that most students are reasonably satisfied with the services provided, especially in the aspects of application usability and punctuality. Factors such as service quality and promotions also positively influence satisfaction levels. However, key challenges include fluctuating prices and comfort during trips, which require further improvements. Safety is a primary concern, particularly for students traveling at night. This study also identifies that driver behavior, vehicle conditions, and security features within the application are essential elements influencing user perceptions. The study provides recommendations for online motorcycle taxi service providers to enhance price transparency, develop security features such as emergency buttons and real-time tracking, and offer training programs for drivers to deliver better service. Additionally, it suggests that policymakers consider integrating student needs into digital transportation policies, encompassing accessibility and service sustainability. These findings are expected to be not only relevant for online motorcycle taxi providers but also supportive of student mobility efficiency, contributing to their academic success and offering benefits for the broader development of digital transportation.

1. Pendahuluan

Transportasi merupakan salah satu aspek kegiatan bagi masyarakat dan seringkali dibutuhkan oleh masyarakat (Amir & Rahman, 2020). Menurut Kadir (2006). Peran transportasi telah memberikan efek yang baik terhadap perkembangan seluruh wilayah, terutama dalam hal penyederhanaan lingkungan hidup.

Transportasi sering dijadikan sebagai suatu bagian dari perkembangan yang tidak dapat dipisahkan pada kehidupan manusia. Sering terjadi suatu perkembangan yang signifikan terhadap jumlah permintaan transportasi pada setiap tahunnya (Prihatini & Parmana, 2019).

Salah satu kampus favorit di Kota Semarang adalah Universitas Semarang (USM). USM merupakan perguruan tinggi swasta yang berlokasi strategis di Jalan Soekarno Hatta, RT. 7/RW. 7, Kelurahan Tlogosari Kulon, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang, Jawa Tengah. USM menjadi pilihan banyak calon mahasiswa karena biaya pendidikan yang terjangkau dan telah terakreditasi Unggul. Dengan adanya peningkatan jumlah mahasiswa di Universitas Semarang untuk kebutuhan moda transportasi yang cepat, nyaman, aman dan terjangkau menjadi sangat penting. Pada aplikasi transportasi ojek *online* menjadi solusi terpopuler bagi mahasiswa Universitas Semarang untuk mencapai lokasi kampus mereka, terutama pada mahasiswa yang tinggal di lokasi yang tidak terjangkau oleh transportasi umum. Dibandingkan dengan moda transportasi lain, ojek *online* tidak hanya nyaman dan *fleksibel*, tetapi juga hemat biaya. (Hakim, 2019).

Untuk memastikan layanan ojek *online* dapat memenuhi harapan pengguna, khususnya mahasiswa, penting untuk menganalisis tingkat kepuasan mereka. Berbagai faktor dapat memengaruhi kepuasan pengguna transportasi ojek *online*, antara lain harga, ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, dan sikap pelayanan pengemudi terhadap pelanggan (Nabilah et al., 2024).

Adapun tujuan penelitian ini adalah mengeksplorasi dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa S1 Universitas Semarang terhadap penggunaan aplikasi ojek *online* untuk perjalanan ke kampus, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang paling memengaruhi kepuasan tersebut.

2. Metode Penelitian

Metode Pengumpulan Data

1) Data Primer

Merupakan hasil olah data dari objek di lapangan. Data utama penelitian adalah *survey*, kuesioner serta wawancara oleh mahasiswa Universitas Semarang. Kuesioner yang dibagikan kepada responden merupakan kuesioner tertutup, ditulis dalam format yang ringkas dan mudah dipahami responden.

2) Data Sekunder

Merupakan data pokok permasalahan penelitian untuk memperoleh informasi mengenai tempat dimana lokasi penelitian dilaksanakan. Data sekunder yang diperlukan adalah data umum responden, seperti data umum kampus atau data profil, dan biodata pribadi responden.

Teknis Pengumpulan Data

1) *Survey*

Survey dilakukan untuk memberikan informasi yang akurat dan terkini tentang topik penelitian, karena data dikumpulkan secara langsung dari responden di lapangan.

2) Kuesioner

Data dikumpulkan melalui kuesioner tertulis yang diisi oleh 100 responden.

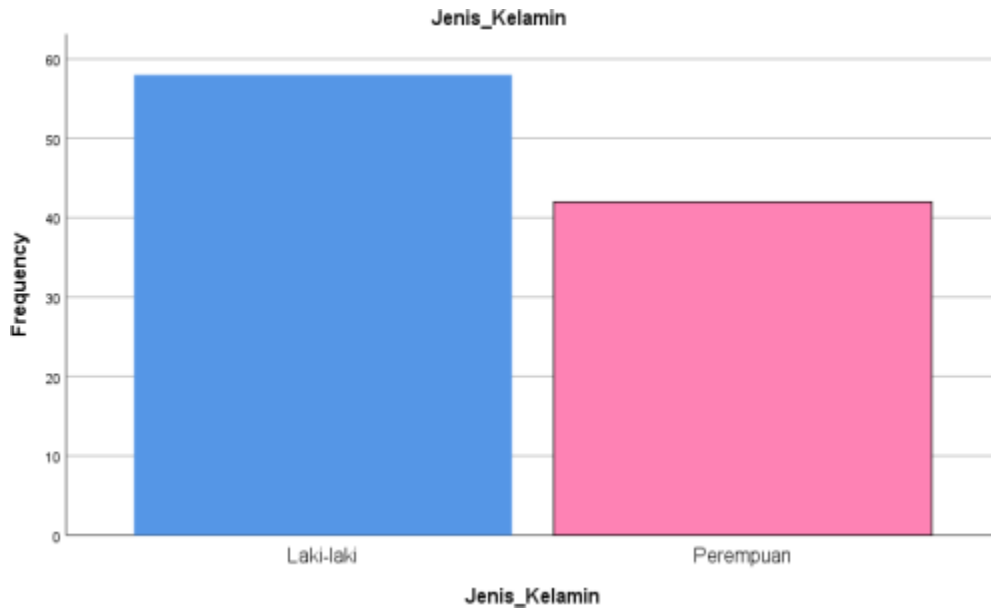
3) Wawancara

Merupakan teknik pengambilan data secara langsung dengan memberikan pertanyaan pada responden. Percakapan terstruktur dan tidak terstruktur digunakan dalam proses ini untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang suatu subjek.

3. Hasil dan Pembahasan

Data Jenis Kelamin Mahasiswa

Data yang didapat berdasarkan jenis kelamin mahasiswa Universitas Semarang yaitu mahasiswa laki-laki lebih besar jumlahnya dari pada mahasiswa perempuan mendapatkan jumlah 58 laki-laki dan 42 perempuan. Hasil survei jenis kelamin mahasiswa tersaji pada Gambar 1.

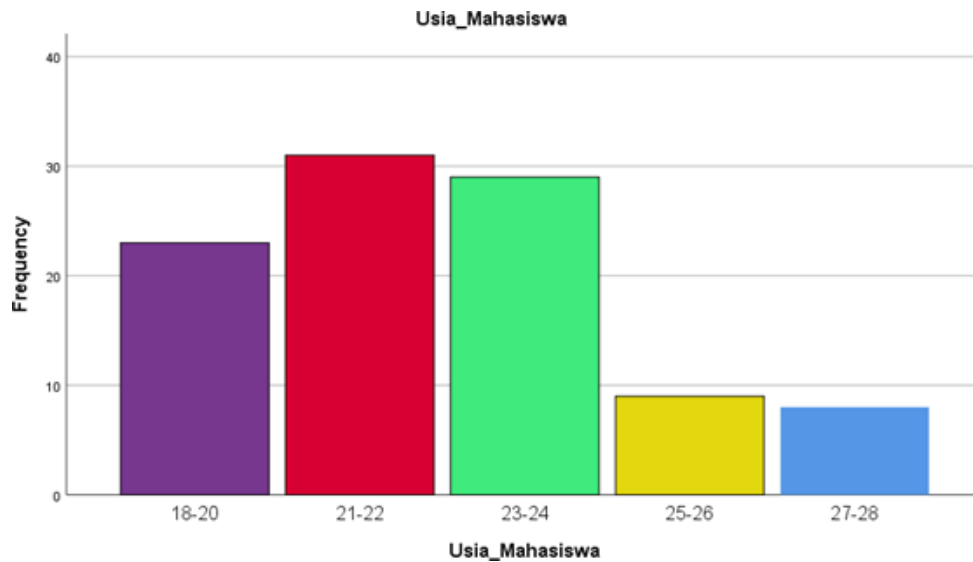


Sumber : Hasil perhitungan 2024

Gambar 1. Data Jenis Kelamin Mahasiswa

Data Usia Mahasiswa

Untuk data yang didapat berdasarkan usia mahasiswa Universitas Semarang, diketahui bahwa usia 18 sampai 20 tahun sebanyak 23 responden atau 23%, usia 21 sampai 22 sebanyak 31 responden atau 31%, usia 23 sampai 24 sebanyak 29 responden atau 29%, usia 25 sampai 26 sebanyak 9 responden atau 9%, usia 27 sampai 28 sebanyak 8 responden atau 8%. Hasil survei data usia mahasiswa tersaji pada Gambar 2.

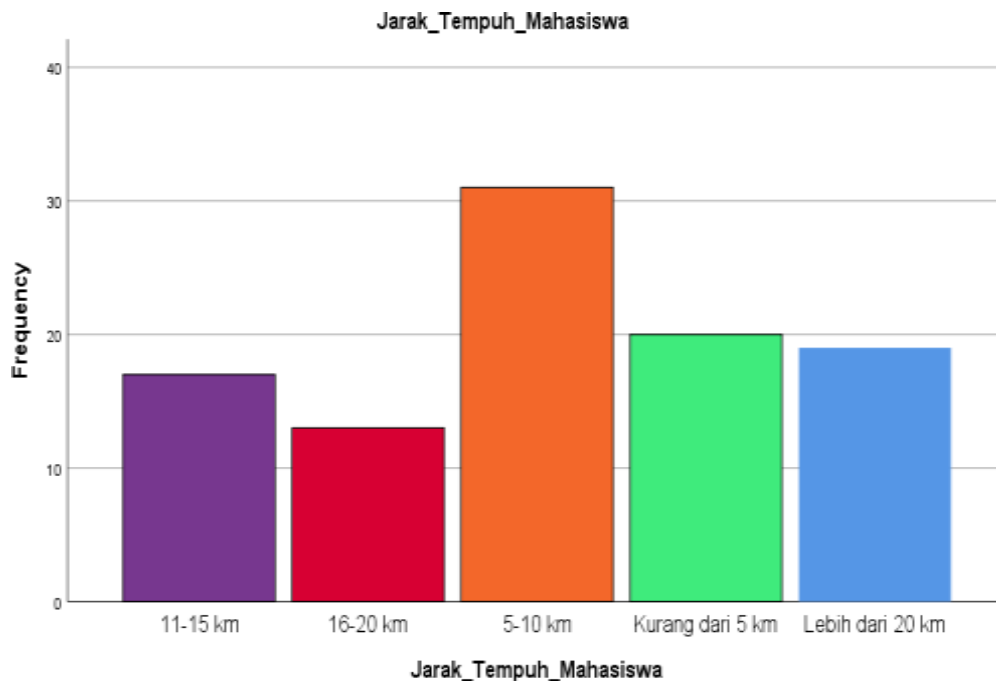


Sumber : Hasil perhitungan 2024

Gambar 2. Data Usia Mahasiswa

Jarak Tempuh Mahasiswa

Untuk data yang didapat berdasarkan jarak tempuh mahasiswa ke Kampus Universitas Semarang, diketahui bahwa jarak kurang dari 5 kilometer sebanyak 20 responden atau 20%, jarak 5 sampai 10 kilometer sebanyak 31 responden atau 31%, jarak 11 sampai 15 kilometer sebanyak 17 responden atau 17%, jarak 16 sampai 20 kilometer sebanyak 13 responden atau 13%, jarak lebih dari 20 kilometer 19 responden atau 19%. Hasil survei jarak tempuh mahasiswa tersaji pada Gambar 3.

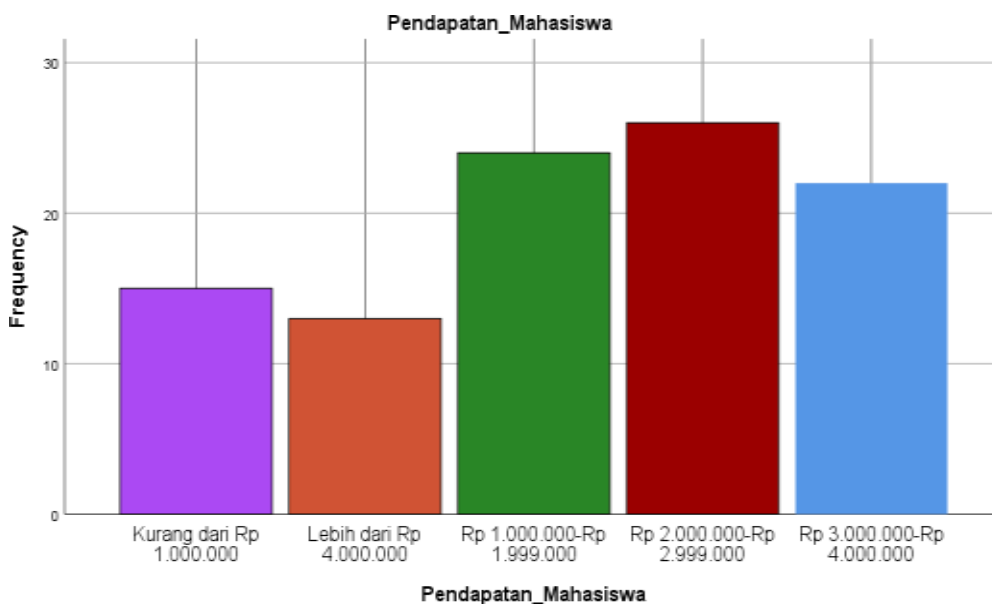


Sumber : Hasil perhitungan 2024

Gambar 3. Data Jarak Tempuh Mahasiswa

Pendapatan Mahasiswa

Untuk hasil yang didapat pada pendapatan mahasiswa Universitas Semarang setiap bulan, diketahui bahwa mahasiswa yang mempunyai pemasukan kurang dari Rp 1.000.000 yaitu 15 responden, mahasiswa yang mempunyai pemasukan dari Rp 1.000.000 sampai Rp 1.999.000 yaitu 24 responden, mahasiswa yang mempunyai pemasukan dari Rp 2.000.000 sampai Rp 3.999.000 yaitu 26 responden, mahasiswa yang mempunyai pemasukan dari Rp 3.000.000 sampai Rp 4.000.000 yaitu 22 responden, mahasiswa yang mempunyai pemasukan lebih dari Rp 4.000.000 yaitu 13 responden. Hasil survei data pendapatan mahasiswa tersaji pada Gambar 4.



Sumber : Hasil perhitungan 2024

Gambar 4. Data Pendapatan Mahasiswa

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan hasil jawaban kuesioner. Adapun hasil uji validitas menggunakan SPSS tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai *Correlations*

		X1	X2	X3	X4	X5	TOTALX
X1	Pearson Correlation	1	.361**	.392**	.251*	.361**	.669**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.012	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.361**	1	.337**	.282**	.479**	.698**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.004	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.392**	.337**	1	.306**	.388**	.694**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.251*	.282**	.306**	1	.482**	.677**
	Sig. (2-tailed)		.012	.004	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.361**	.479**	.388**	.482**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTALX	Pearson Correlation	.669**	.698**	.694**	.677**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Analisis data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki validitas yang kuat. Untuk variabel kualitas layanan (X1), nilai korelasi *Pearson* adalah 0,669, yang lebih besar dari R Tabel 0,195. Demikian pula, variabel kemudahan aplikasi (X2) memperoleh nilai korelasi *Pearson* 0,698 (> R Tabel 0,195), dan ketepatan waktu (X3) sebesar 0,694 (> R Tabel 0,195). Selain itu, variabel harga (X4) menunjukkan nilai korelasi *Pearson* 0,677 (> R Tabel 0,195), serta keamanan (X5) dengan nilai tertinggi 0,766 (> R Tabel 0,195). Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa semua item pada variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi kuesioner. Uji reliabilitas diolah menggunakan program SPSS. Data dikatakan reliabel apabila nilai *cronbachs alpha* > 0,6. Adapun hasil uji reliabilitas tersaji pada Tabel 2.

Tabel 2. *Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	6

Pada data yang diperoleh dari Tabel 2, diketahui nilai *cronbachs alpha* = 0,777 > 0,6. Dengan demikian, sebagai dasar uji reliabilitas data penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner telah memberikan data yang konsisten dan stabil sebagai alat pengumpulan data untuk penelitian selanjutnya.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui data mengikuti distribusi normal ataukah tidak. Hasil uji normalitas menggunakan program SPSS tersaji pada Tabel 3.

Table 3. *Tests of Normality*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X1	0.08	100	0.115	0.984	100	0.278
X2	0.056	100	0.2*	0.984	100	0.26
X3	0.08	100	0.119	0.979	100	0.119
X4	0.07	100	0.2*	0.99	100	0.63
X5	0.077	100	0.153	0.986	100	0.352
TOTALX	0.054	100	0.2*	0.99	100	0.637

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Uji normalitas data menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki distribusi normal. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi untuk kualitas layanan (X1) sebesar 0,115 (> 0,05), kemudahan aplikasi (X2) sebesar 0,200 (> 0,05), dan ketepatan waktu (X3) sebesar 0,119 (> 0,05). Selain itu, variabel harga dan promo (X4) memperoleh nilai 0,200 (> 0,05) dan keamanan (X5) sebesar 0,153 (> 0,05). Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa data untuk X1, X2, X3, X4, dan X5 normal.

Uji Descriptive Statistics

Uji ini digunakan menggambarkan karakteristik utama dari suatu data. *Descriptive statistics* terdiri dari nilai tertinggi, nilai terendah, nilai rata-rata (*mean*), dan standart deviasi. Hasil uji *descriptive statistics* tersaji pada Tabel 4.

Tabel 4. *Descriptive Statistics*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	11	38	26.74	5.18666
X2	100	15	37	26.62	5.29108
X3	100	15	38	26.3	5.39454
X4	100	14	40	26.95	5.7373
X5	100	16	39	26.42	4.97099
Valid N (listwise) 100					

Hasil analisis pada Tabel 4 menunjukkan distribusi data sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan (X1) memiliki nilai terendah 11 dan tertinggi 38, dengan *mean* 26,74 dan standar deviasi 5,18666.
2. Untuk variabel kemudahan aplikasi (X2), nilai terendah adalah 15 dan tertinggi 37, dengan *mean* 26,62 dan standar deviasi 5,29108.
3. Selanjutnya, variabel ketepatan waktu (X3) menunjukkan nilai terendah 15 dan tertinggi 38, dengan *mean* 26,30 dan standar deviasi 5,39454.
4. Terakhir, variabel harga dan promo (X4) memiliki nilai terendah 14 dan tertinggi 40, dengan *mean* 26,95 dan standar deviasi 5,73730.

Uji Regresi Linear

Uji regresi linear digunakan untuk menguji hubungan antara 2 variabel yaitu variabel bebas dan variabel tidak bebas. Uji regresi linear dilakukan pada masing-masing variabel. Variabel terkait tingkat kepuasan layanan ojek *online* terdiri dari variabel kualitas layanan (X1), variabel kemudahan aplikasi (X2), variabel ketepatan waktu (X3), variabel harga dan promo (X4), dan variabel keamanan (X5).

Variabel Kualitas Layanan (X1)

Hasil uji regresi linear terkait variabel X1 menggunakan program SPSS tersaji pada Tabel 5 – Tabel 7.

Table 5. Model Summary Variabel Kualitas Layanan (X1)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.669a	0.448	0.443	13.88386

a. Predictors: (Constant), X1

Table 6. ANOVA^a Variabel Kualitas Layanan (X1)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15340.282	1	15340.282	79.582	0.000 ^b
	Residual	18890.628	98	192.762		
	Total	34230.910	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1

Table 7. Coefficients^c Variabel Kualitas Layanan (X1)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	68.854	7.327		9.398	0.000
	X1	2.4	0.269	0.669	8.921	0.000

a. Dependent Variable: Y

Diketahui data X1 merupakan variabel kualitas layanan berdasarkan *output* Tabel 7 tersebut maka dapat dirumuskan model matematis dibawah ini.

$$Y = 68,854 + 2,400 X1$$

Model *regresi* tersebut mempunyai makna *constant* (α) = 68,854 artinya apabila kualitas layanan itu *constant* atau tetap, maka tingkat kepuasan sebesar 68,854. Hubungan atau adanya pengaruh antara variabel X dan Y diketahui dari nilai F hitung > R tabel dan T hitung > T tabel. Hasil *output SPSS* pada tabel 6 menunjukkan nilai F hitung sebesar 79,582 sedangkan diketahui nilai R tabel sebesar 3,938, artinya nilai F hitung > R tabel. Hasil *output SPSS* pada tabel 7 menunjukkan T hitung sebesar 8,921 sedangkan diketahui T tabel sebesar 1,66 artinya nilai T hitung > T tabel. Dari hasil perhitungan tersebut, maka ada pengaruh varabel X dan variabel Y. Besarnya pengaruh berdasarkan nilai R *square* pada Tabel 5, diketahui nilai R *square* sebesar 0,448 maka besarnya pengaruh variabel X1 adalah 44,8%.

Variabel Kemudahan Aplikasi (X2)

Hasil uji regresi linear terkait variabel X2 menggunakan program SPSS tersaji pada Tabel 8 – Tabel 10.

Table 8. Model Summary Variabel Kemudahan Aplikasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.698a	0.487	0.482	13.38267

a. Predictors: (Constant), X2

Table 9. ANOVA^a Variabel Kemudahan Aplikasi

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16679.525	1	16679.525	93.132	0.000b
	Residual	17551.385	98	179.096		
	Total	34230.910	99			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), X2

Table 10. Coefficients Variabel Kemudahan Aplikasi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	67.726	6.898		9.818	0.000
	X2	2.453	0.254	0.698	9.65	0.000

- a. Dependent Variable: Y

Diketahui data X2 merupakan variabel kemudahan aplikasi berdasarkan *output* tersebut maka dapat dirumuskan model matematis dibawah ini.

$$Y = 67,726 + 2,453 X2$$

Model *regresi* tersebut mempunyai makna *constant* (α) = 67,726 artinya apabila kualitas layanan itu *constant* atau tetap, maka tingkat kepuasan sebesar 67,726. Jika nilai F hitung = 93,132 > 3,938 R tabel dan T hitung = 9,650 > 1,66 T tabel, maka ada pengaruh varabel X dan variabel Y, jika nilai R square 0,487 maka pengaruh variabelnya 48,7%.

Variabel Ketepatan Waktu (X3)

Hasil uji regresi linear terkait variabel X3 menggunakan program SPSS tersaji pada Tabel 11 – Tabel 13.

Table 11. Model Summary Variabel Ketepatan Waktu

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.694a	0.481	0.476	13.46286

- a. Predictors: (Constant), X3

Table 12. ANOVA^a Variabel Ketepatan Waktu

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16468.56	1	16468.56	90.862	0.000b
	Residual	17762.35	98	181.248		
	Total	34230.91	99			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), X3

Table 13. Coefficients Variabel Ketepatan Waktu

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	70.15	6.733		10.419	0.000
	X3	2.391	0.251	0.694	9.532	0.000

- a. Dependent Variable: Y

Diketahui data X3 merupakan variabel ketepatan waktu berdasarkan *output* tersebut, oleh karena itu model matematis dibawah ini:

$$Y = 70,150 + 2,391 X3$$

Model *regresi* tersebut mempunyai makna *constant* (α) = 70,150 artinya apabila kualitas layanan itu *constant* atau tetap, maka tingkat kepuasan sebesar 70,150. Jika nilai F hitung = 90,862 > 3,938 R tabel dan T hitung = 9,532 > 1,66 T tabel, maka ada pengaruh varabel X dan variabel Y, jika nilai R square 0,481 maka pengaruh variabelnya 48,1%.

Variabel Harga dan Promo (X4)

Hasil uji regresi linear terkait variabel X4 menggunakan program SPSS tersaji pada Tabel 14 – Tabel 16.

Table 14. Model Summary Variabel Harga dan Promo

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.677a	0.458	0.452	13.76184

a. Predictors: (Constant), X4

Residual Total

Table 15. ANOVA^a Variabel Harga dan Promo

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15670.874	1	15670.874	82.745	0.000b
	Residual	18560.036	98	189.388		
	Total	34230.910	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4

Table 16. Coefficients Variabel Harga dan Promo

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	73.931	6.641		11.132	0.000
	X4	2.193	0.241	0.677	9.096	0.000

a. Dependent Variable: Y

Diketahui data X4 merupakan variabel harga dan *promo* berdasarkan *output* tersebut maka dapat dirumuskan model matematis dibawah ini.

$$Y = 73,931 + 2,193 X4$$

Model *regresi* tersebut mempunyai makna *constant* (α) = 73,931 artinya apabila kualitas layanan itu *constant* atau tetap, maka tingkat kepuasan sebesar 73,931. Jika nilai F hitung = 82,745 > 3,938 R tabel dan T hitung = 9,096 > 1,66 T tabel, maka ada pengaruh varabel X dan variabel Y, jika nilai R square 0,458 maka pengaruh variabelnya 45,8%.

Variabel Keamanan (X5)

Hasil uji regresi linear terkait variabel X5 menggunakan program SPSS tersaji pada Tabel 17 – Tabel 20.

Table 17. Model Summary Variabel Keamanan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.766a	0.586	0.582	12.02391

a. Predictors: (Constant), X5

Table 18. ANOVA^a Variabel Keamanan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20062.621	1	20062.621	138.77	0.000b
	Residual	14168.289	98	144.574		
	Total	34230.910	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5

Table 19. Coefficients Variabel Keamanan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	57.37	6.534		8.78	0.000
	X5	2.864	0.243	0.766	11.78	0.000

a. Dependent Variable: Y

Diketahui data X5 merupakan variabel keamanan berdasarkan *output* tersebut maka dapat dirumuskan model matematis dibawah ini.

$$Y = 57,370 + 2,864 X5$$

Model *regresi* tersebut mempunyai makna *constanta* (α) = 57,370 artinya apabila kualitas layanan itu *constant* atau tetap, maka tingkat kepuasan sebesar 57,370. Jika nilai F hitung = 138,770 > 3,938 R tabel dan T hitung = 11,780 > 1,66 T tabel, maka ada pengaruh varabel X dan variabel Y, jika nilai R square 0,586 maka pengaruh variabelnya 58,6%.

4. Kesimpulan

Penelitian ini mengeksplorasi tingkat kepuasan 100 mahasiswa S1 Universitas Semarang terhadap penggunaan aplikasi ojek *online* untuk perjalanan ke kampus. Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa sering menggunakan layanan ini, dan faktor-faktor seperti harga yang terjangkau, kemudahan akses aplikasi, ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan menjadi pendorong utama. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori "cukup puas". Analisis lebih lanjut mengungkap bahwa keamanan (58,6%) adalah variabel dengan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan betapa krusialnya rasa aman bagi mahasiswa saat menggunakan ojek *online*. Selain itu, kemudahan aplikasi (48,7%) dan ketepatan waktu (48,1%) juga memberikan pengaruh signifikan, menegaskan pentingnya aksesibilitas dan efisiensi layanan. Temuan ini menegaskan bahwa penyedia layanan ojek *online* perlu terus mempertahankan dan meningkatkan aspek keamanan, kemudahan, dan ketepatan waktu untuk menjaga loyalitas pengguna dari kalangan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M., & Rahman, A. (2020). Analisis Dampak Transportasi Online Terhadap Transportasi Konvensional (Bentor) Di Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 5(1), 2597–4084. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/miraipg.313>
- Hakim, M. L. (2019). Peran Transportasi Online di Kalangan Mahasiswa Universitas Indonesia Depok. Skripsi.

- Kadir, A. (2006). Transportasi: Peran dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional. *Jurnal Perencanaan dan Pengembangan Wilayah Wahana Hijau*, Vol. 1(3), hal. 121–131.
- Marshush, U. H., Murni, M., & Hilmansyah, H. (2024). the Factors Influencing Semarang University (Usm) Students' Preferences in Using Online Transportation. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 11(1), LAYOUTING. <https://doi.org/10.46447/ktj.v11i1.591>
- Marshush, U. H., Murni, M., & Hilmansyah, H. (2024). the Factors Influencing Semarang University (Usm) Students' Preferences in Using Online Transportation. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 11(1), LAYOUTING. <https://doi.org/10.46447/ktj.v11i1.591>
- Nabilah, R., Arifatunisa, N. D., Fakhri, R. R., Fitriana, G. N., Firjatulloh, D. A., & Nugraha, J. T. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Transportasi Online (Grab). *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 8(1), 35–47. <https://jom.untidar.ac.id/index.php/jman/article/view/4349>
- Prihatini & Parmana. (2019). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Jasa Angkutan Umum Bis Damri Cabang Bandung (Studi Kasus Trayek 09 Cicaheum - Leuwipanjang)*. 2011, 1–23.
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Spasial*, 6(2), 531–540.