



## Analisa Tingkat Pelayanan Pengguna Aplikasi Ojek *Online* terhadap Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang

Muhammad Bakhtiar Yusuf<sup>a\*</sup>, Ramadito Herva Syachrizky<sup>b</sup>, Etika Herdiarti<sup>c</sup>, Agus Muldiyanto<sup>d</sup>, Galih Widyarini<sup>e</sup>

<sup>a, b, c, d, e</sup> Program Studi Teknik Sipil, Universitas Semarang, Jl. Soekarno-Hatta, Tlogosari, Semarang

\*Corresponding author, email: [bakhtiar Yusuf739@gmail.com](mailto:bakhtiar Yusuf739@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received July 07, 2025

Revised January 16, 2026

Accepted January 21, 2026

Available online January 22, 2026

#### Keywords:

Online Motorcycle Taxi

Services

Students

Technology

Transportation

### ABSTRACT

The development of transportation technology has a significant impact on people's mobility, including in the student environment. Online motorcycle taxi applications are one of the practical, fast, and affordable transportation solutions. This study aims to analyze the level of service of online motorcycle taxi applications for students of the University of Muhammadiyah Semarang, with a focus on service quality, ease of use of the application, security, punctuality, and price and promo factors. The method used in this study is a quantitative method. Primary data were obtained through questionnaires distributed to 150 active students from various faculties. The analysis was carried out using descriptive statistics, including the calculation of mean, median, mode to evaluate user perceptions of online motorcycle taxi services. The results of the study showed that most respondents were satisfied with online motorcycle taxi services, with an average value 4 in the category of "Agree" to "Strongly Agree". The ease of application and punctuality are the main indicators of user satisfaction. In addition, the existence of promos and ease of access are also a special attraction for students. This study is expected to provide input for online motorcycle taxi service providers in improving service quality, as well as being an academic reference in the field of technology-based transportation.

© 2026 IJCES. Publishing Services by Department of Civil Engineering, Faculty of Engineering, Universitas Semarang.

## 1. Pendahuluan

Transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan aktivitas mengangkut atau membawa barang maupun penumpang dari suatu lokasi ke lokasi lainnya. Transportasi merupakan bagian penting dalam kehidupan masyarakat. Secara etimologis, kata *transportasi* berasal dari bahasa Latin, yaitu *trans* yang berarti seberang atau sebelah lain, dan *portare* yang berarti mengangkut atau membawa (Ferdila et al., 2021). Transportasi terus berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Pada masa dahulu, sarana transportasi masih terbatas pada sepeda, becak, sepeda motor, dan alat transportasi sederhana lainnya. Seiring berjalannya waktu, transportasi mengalami berbagai perubahan menuju bentuk yang lebih modern, salah satunya dapat dilihat pada perkembangan angkutan umum (Onibala & Raintung, 2020). Angkutan umum merupakan salah satu moda transportasi yang digunakan untuk membantu perpindahan manusia selain kendaraan pribadi. Angkutan umum mencakup berbagai jenis kendaraan yang disediakan bagi masyarakat, seperti taksi, angkutan kota (angkot), dan bus. Moda transportasi ini menjadi salah satu

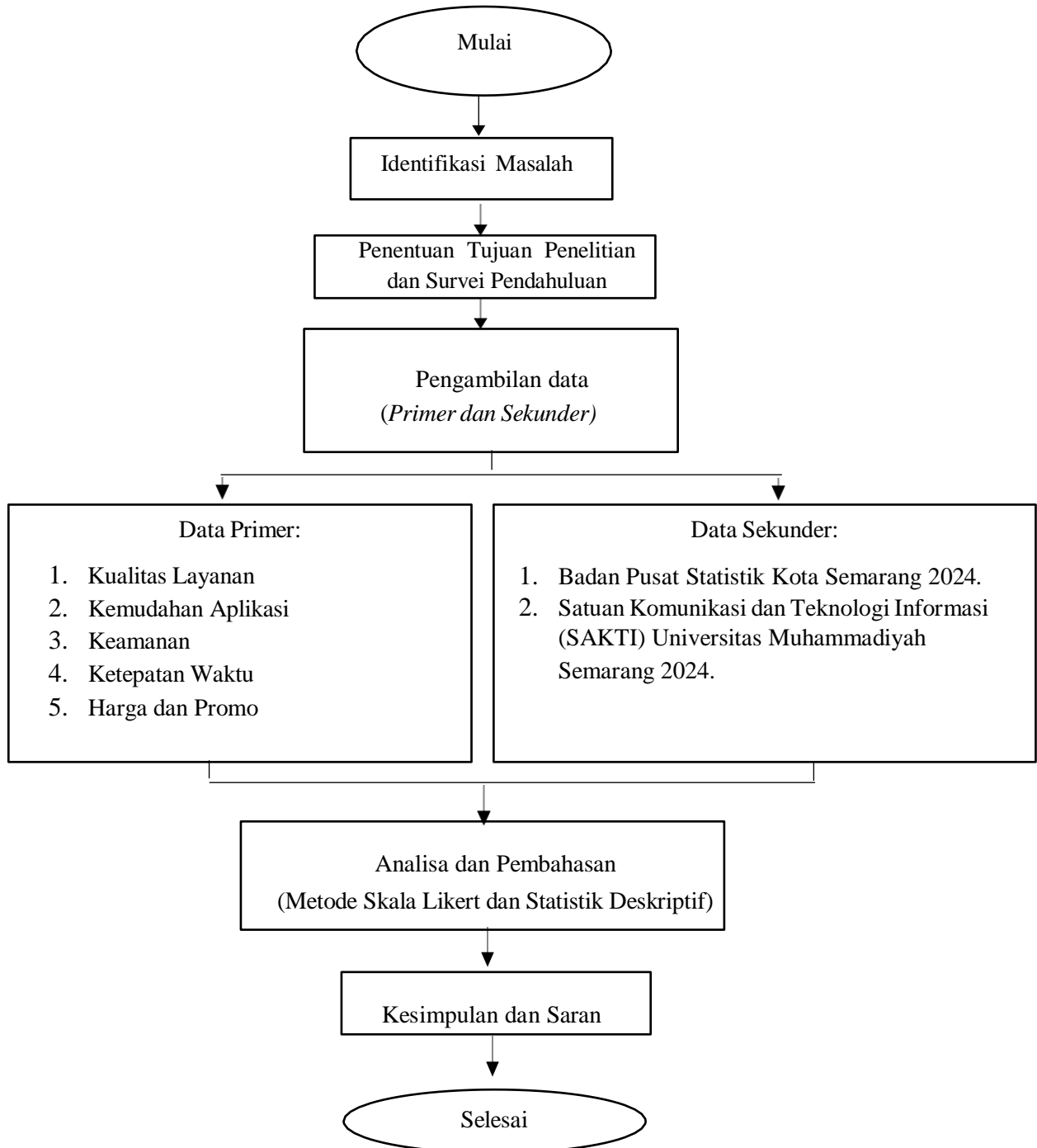
alternatif yang banyak dipilih oleh pengguna jalan (Andresta & Sulistiyorini, 2018). Salah satu moda transportasi yang sedang tren dan banyak digunakan di kota-kota besar adalah transportasi *online* atau ojek *online*. Menurut Tumuwe (2018), banyak masyarakat yang beralih menggunakan ojek *online* dalam pemenuhan kegiatan masyarakat kota besar yang sangat padat dan sering mengalami kemacetan. Transportasi ini berbasis aplikasi sehingga memberi kemudahan akses bagi penggunanya. Pengguna transportasi *online* tidak hanya ibu rumah tangga saja. Ada dari kalangan pekerja/pegawai, pelajar bahkan mahasiswa. Mahasiswa saat ini lebih banyak mengandalkan transportasi *online* dibandingkan transportasi umum konvensional (seperti angkot), salah satunya adalah mahasiswa UNIMUS.

Universitas Muhammadiyah Semarang (UNIMUS) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berlokasi di Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. UNIMUS menjadi pilihan yang menarik bagi calon mahasiswa yang mencari pendidikan berkualitas dengan biaya yang terjangkau, didukung oleh akreditasi yang baik, fasilitas yang memadai, serta lokasi yang strategis. Seiring dengan bertambahnya jumlah mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Semarang, kebutuhan akan moda transportasi yang cepat, nyaman, aman, dan terjangkau menjadi semakin penting (Sugianto, 2020). Oleh karena itu, aplikasi ojek *online* kini dapat menjadi solusi atas kebutuhan transportasi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang menuju kampus, khususnya bagi mahasiswa yang berdomisili di wilayah yang tidak terlayani oleh transportasi umum. Bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang, pemilihan moda transportasi ojek *online* sangat membantu dalam hal ketepatan waktu, kenyamanan, serta tarif yang terjangkau (Hardiyanti et al., 2019). Selain itu, layanan ojek *online* menawarkan fleksibilitas dalam penyesuaian waktu perjalanan dan rute sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, serta aksesibilitas selama 24 jam yang memungkinkan mahasiswa melakukan perjalanan kapan saja (Harmaja et al., 2022). Akan tetapi ketersediaan ojek *online* di sekitar kampus UNIMUS tidak terlalu banyak. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan analisa terhadap tingkat pelayanan aplikasi ojek *online* bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang dalam perjalanan menuju kampus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan aplikasi ojek *online* agar dapat memberikan manfaat lebih bagi mahasiswa dalam menunjang kegiatan belajar mengajar secara optimal.

## 2. Metode Penelitian

Bagian terpenting dari penelitian ini adalah bagan alir penelitian yang memungkinkan penulisan tetap terarah dan mencapai tujuan yang diharapkan. Penelitian ini diawali dengan proses identifikasi masalah untuk menemukan permasalahan yang layak diteliti serta langkah awal penelitian, karena menentukan lokasi dan arah penelitian selanjutnya. Ketepatan pemilihan lokasi sangat menentukan efektivitas penelitian, mengingat keterkaitannya dengan kemudahan jangkauan terhadap populasi (Subhaktiyasa, 2024). Proses ini melibatkan analisa mendalam terhadap suatu fenomena atau situasi tertentu untuk memahami akar masalahnya. Setelah itu, ditentukan tujuan dari penelitian sebagai panduan arah kajian untuk mencari dan menemukan pengetahuan baru, menguji hipotesis, memecahkan masalah, atau mengembangkan solusi. Tujuan penelitian dapat bersifat teoritis, praktis, atau keduanya, dan bisa diarahkan untuk mendeskripsikan, memprediksi, menjelaskan, atau mengendalikan fenomena yang diteliti. Langkah selanjutnya pengumpulan data yang dapat diartikan proses mengumpulkan informasi atau fakta untuk menjawab pertanyaan penelitian atau kebutuhan informasi lainnya yang terdiri dari data primer melalui survei, kuesioner, dan wawancara, serta data sekunder yang diperoleh dari instansi terkait seperti Badan Pusat Statistik Kota Semarang, jurnal terdahulu, dan SAKTI Universitas Muhammadiyah Semarang. Data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden berdasarkan populasi dan sampel. Jumlah sampel responden sebanyak 150 responden. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah menggunakan skala *likert* dan dianalisa dengan statistik. Berdasarkan hasil analisa dan

pembahasan tersebut, ditarik kesimpulan dan diberikan saran. Seluruh proses ini ditutup dengan tahap akhir yaitu penyelesaian penelitian. Tahapan penelitian tersaji pada Gambar 1.



(Sumber: Penulis, 2025)

**Gambar 1.** Bagan Alir Penelitian

### 3. Hasil dan Pembahasan

Analisa statistik deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan pola distribusi data terkait Kualitas Layanan, Kemudahan Aplikasi, Keamanan, Ketepatan Waktu, Harga dan Promo kepuasan penggunaan aplikasi ojek *online* terhadap mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang. Data diolah dengan metode skala *likert* dengan skala jawaban responden terdiri dari tidak

setuju (TS) dengan skor 1, kurang setuju (KS) dengan skor 2, cukup (CP) dengan skor 3, setuju (S) dengan skor 4 dan sangat setuju (SS) dengan skor 5 (Setyawan, 2018). Variabel pertama yang diajukan dalam kuesioner adalah kualitas layanan. Hasil jawaban kuesioner variabel kualitas layanan tersaji pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Ojek *Online*

A. Kualitas Layanan								
No	Pertanyaan	TS	KS	CP	S	SS	Total	Total Skor (f * x)
		1	2	3	4	5	Responden	
1	Pengemudi selalu menunjukkan sikap ramah selama perjalanan	11	15	9	52	63	150	591
2	Pengemudi cepat merespon permintaan penumpang dengan sikap yang positif	11	15	13	57	54	150	578
3	Pengemudi selalu mengikuti rute yang efisien dan tepat sesuai arah perjalanan	14	10	15	54	57	150	580
4	Pengemudi selalu menerapkan <i>safety riding</i>	11	14	13	60	52	150	578
5	Kendaraan yang digunakan selalu keadaan kondisi bersih dan rapi	12	11	15	53	59	150	586
6	Kendaraan yang digunakan selalu dalam kondisi baik dan berfungsi dengan baik	11	15	11	62	51	150	577
Total		70	80	76	338	336	900	3490

(Sumber: Olah Data Penulis, 2025)

Berdasarkan perhitungan statistik terhadap data kualitas layanan pada Tabel 1, total jawaban dari semua indikator pada variabel kualitas layanan adalah tidak setuju (TS) 70, kurang setuju (KS) 80, cukup setuju (CS) 76, setuju (S) 338, dan sangat setuju (SS) 336. Hasil jawaban tersebut diolah secara statistik dan diperoleh nilai *Mean*, median, dan modus yang mencerminkan persepsi mayoritas responden terhadap kualitas layanan. Perhitungan *mean* menggunakan persamaan (1) berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum Xi}{n} \tag{1}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Rata-rata (*Mean*)

$\sum Xi$  = Jumlah seluruh nilai data

$n$  = Jumlah data

Data dari Tabel 1 didapatkan  $\sum Xi = 3490$  dan  $n = 900$ , maka *Mean* untuk data variabel A adalah:

$$\bar{x} = \frac{\sum Xi}{n} = \frac{3490}{900} = 3,87$$

Nilai *Mean* atau rata-rata menunjukkan 3,87 yang mengindikasikan bahwa secara umum responden cenderung setuju (S) hingga sangat puas dengan layanan yang diterapkan. Selanjutnya, perhitungan nilai median dengan persamaan (2) berikut:

$$\text{Median} = \frac{X(\frac{n}{2}) + X(\frac{n}{2} + 1)}{2} \quad (2)$$

Keterangan:

X = Daftar nilai yang diurutkan dalam set data

N = Jumlah nilai dalam set data

Data dari Tabel 1 diketahui  $N = 900$ ,  $X(\frac{n}{2}) =$  Nilai ke-450,  $X(\frac{n}{2} + 1) =$  Nilai ke-451, jumlah data berdasarkan kategori:

TS = 70 orang (posisi 1-70)

KS = 80 orang (posisi 71-150)

CP = 76 orang (posisi 151-226)

S = 338 orang (posisi 227-564)

SS = 336 orang (posisi 565-900)

Sehingga, posisi ke-450 dan 451 berada pada kategori S dengan skor 4, maka:

$$\text{Median} = \frac{X(\frac{n}{2}) + X(\frac{n}{2} + 1)}{2} = \frac{4+4}{2} = 4$$

Nilai median sebesar 4 menunjukkan bahwa setidaknya 40% responden memberikan penilaian Setuju (S) terhadap layanan aplikasi ojek *online*. Sementara itu, perhitungan nilai modus menggunakan persamaan (3):

$$\text{Mo} = tb + \left( \frac{d1}{d1+d2} \right) k \quad (3)$$

Keterangan:

Mo = Modus data kelompok

Tb = Tepi bawah kelas modus

d1 = Frekuensi kelas modus dikurangi frekuensi kelas sebelumnya

d2 = Frekuensi kelas modus dikurangi frekuensi kelas sesudahnya

k = Panjang kelas

Data dari Tabel 1, nilai modus tertinggi berada pada kategori S (Setuju) sebanyak 338, nilai sebelum modus tertinggi berada pada kategori CP (Cukup) sebanyak 76, dan nilai setelah modus tertinggi adalah 336, sehingga diketahui:

Frekuensi kelas modus tertinggi	=	338
Frekuensi sebelum modus tertinggi	=	76
Frekuensi setelah modus tertinggi	=	336
Tb	=	3.5 (frekuensi nilai terbanyak dikurangi 0,5)
k	=	1
d1	=	338 - 76 = 262
d2	=	338 - 336 = 2

Maka, didapat hasil modus pada variabel kualitas layanan:

$$\text{Mo} = tb + \left( \frac{d1}{d1+d2} \right) k$$

$$\begin{aligned}
 &= 3,5 + \left(\frac{262}{262+2}\right) 1 \\
 &= 3,5 + \left(\frac{262}{264}\right) 1 \\
 &= 4,4
 \end{aligned}$$

Nilai modus sebesar 4,4 yang mendekati kategori Setuju (S). Dari perhitungan statistik tersebut, pengguna setuju dengan kualitas layanan penggunaan aplikasi ojek *online* bernilai positif.

Selain variabel kualitas layanan, variabel kemudahan penggunaan aplikasi *ojek online* menjadi variabel kepuasan pelayanan aplikasi ojek *online* yang diajukan dalam kuesioner responden. Hasil dari jawaban kuesioner variabel tersebut tersaji pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Hasil Kuesioner Kemudahan Penggunaan Aplikasi Ojek *Online*

<b>B. Kemudahan Aplikasi</b>								
No	Pertanyaan	TS	KS	CP	S	SS	Total Responden	Total Skor (f * x)
		1	2	3	4	5		
1	Proses pemesanan di aplikasi sangat mudah untuk dilakukan	13	13	6	42	76	150	605
2	Fitur pencarian dan pemesanan tujuan berjalan dengan lancar dan akurat	10	12	14	55	59	150	591
3	Aplikasi jarang mengalami gangguan teknis atau <i>crash</i>	11	13	12	62	52	150	581
4	Aplikasi dapat berfungsi dengan baik meskipun menggunakan jaringan internet yang lambat	9	11	15	62	53	150	589
5	Proses pembayaran melalui aplikasi sangat mudah dan cepat	10	14	9	54	63	150	596
6	Tersedia berbagai pembayaran yang memudahkan penumpang	12	14	8	60	56	150	584
Total		65	77	64	335	359	900	3546

(Sumber: Olah Data Penulis, 2025)

Berdasarkan hasil kuesioner kemudahan aplikasi dari Tabel 2 didapatkan total skor sebesar 3546. Jumlah skor terbanyak pada kategori SS (sangat setuju) yaitu 359 dan skor terkecil adalah TS (tidak setuju) yaitu 65. Hasil skor masing-masing indikator tersebut diolah dengan perhitungan statistik menggunakan persamaan (2), (3), (4), sehingga diperoleh nilai *mean*, median, dan modus yang mencerminkan persepsi mayoritas responden terhadap tarif yang dikenakan. Nilai *mean* atau rata-rata menunjukkan 3,94 yang mengindikasikan bahwa secara umum responden cenderung Setuju (S) hingga sangat puas dengan layanan yang diterapkan. Selanjutnya, nilai median sebesar 4 menunjukkan bahwa setidaknya 40% responden memberikan penilaian Setuju (S) terhadap layanan aplikasi ojek *online*. Sementara itu,

nilai modus sebesar 3,56 yang mendekati kategori Setuju (S). Hasil perhitungan statistik menunjukkan responden mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang setuju pada variabel kemudahan aplikasi layanan ojek *online* yang sangat mudah, cepat dan memudahkan pengguna di sekitar kampus Universitas Muhammadiyah Semarang.

Variabel ketiga yang diajukan dalam kuesioner adalah keamanan dalam penggunaan aplikasi ojek *online*. Pada variabel ini terdapat 6 indikator dalam penilaian. Hasil dari jawaban kuesioner variabel tersebut tersaji pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Hasil Kuesioner Keamanan Penggunaan Aplikasi Ojek *Online*

C. Keamanan								
No	Pertanyaan	TS	KS	CP	S	SS	Total Responden	Total Skor
		1	2	3	4	5		(f * x)
1	Pengemudi selalu mengemudi sesuai dengan peraturan lalu lintas yang berlaku	9	12	12	47	70	150	607
2	Pengemudi selalu mematuhi batas kecepatan yang aman selama perjalanan	10	12	11	67	50	150	585
3	Penumpang merasa aman selama perjalanan menggunakan layanan ojek <i>online</i>	8	14	12	58	58	150	594
4	Pengemudi selalu membuat penumpang merasa nyaman dan aman selama perjalanan	8	15	13	65	49	150	582
5	Aplikasi menyediakan fitur darurat atau pelaporan masalah jika penumpang merasa tidak aman	8	15	11	49	67	150	602
6	Aplikasi memungkinkan penumpang untuk memantau perjalanan secara <i>real time</i> untuk keamanan penumpang	9	14	14	64	49	150	580
Total		52	82	73	350	343	900	3550

(Sumber: Olah Data Penulis, 2025)

Berdasarkan perhitungan skor variabel data kualitas keamanan dari Tabel 3, diperoleh total skor 3550. Jumlah skor terbanyak pada skala S (setuju) yaitu 350. Jumlah skor terkecil adalah TS (tidak setuju) yaitu 52. Hasil skor dari semua indikator diolah dengan perhitungan statistik menggunakan persamaan (2), (3), (4), sehingga diperoleh nilai *Mean*, median, dan modus yang mencerminkan persepsi mayoritas

responden terhadap tarif yang dikenakan. Nilai *Mean* atau rata-rata menunjukkan 3,94 yang mengindikasikan bahwa secara umum responden cenderung Setuju (S) hingga sangat puas dengan layanan yang diterapkan. Selanjutnya, nilai median sebesar 4 menunjukkan bahwa setidaknya 40% responden memberikan penilaian Setuju (S) terhadap layanan aplikasi ojek *online*. Sementara itu, nilai modus sebesar 4,18 yang mendekati kategori Setuju (S). Hasil perhitungan statistik menunjukkan responden mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang setuju bahwa penggunaan aplikasi *ojek online* dianggap aman.

Variabel keempat pada penelitian yang terdapat dalam kuesioner adalah keamanan dalam penggunaan aplikasi ojek *online*. Pada variabel ini terdapat 6 indikator dalam penilaian. Hasil dari jawaban kuesioner variabel tersebut tersaji pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil Kuesioner Ketepatan Waktu Penggunaan Aplikasi Ojek *Online*

<b>D. Ketepatan Waktu</b>								
No	Pertanyaan	TS	KS	CP	S	SS	Total Responden	Total Skor
		1	2	3	4	5	(f * x)	
1	Penumpang merasa waktu menunggu pengemudi sesuai dengan estimasi yang diberikan oleh aplikasi	8	9	16	44	73	150	615
2	Aplikasi memberi informasi yang akurat mengenai waktu kedatangan pengemudi	7	12	16	64	51	150	590
3	Estimasi waktu perjalanan yang diberikan oleh aplikasi sangat akurat	6	13	16	52	63	150	603
4	Perjalanan penumpang biasanya selesai dalam waktu yang sesuai dengan estimasi aplikasi	7	13	15	50	65	150	603
5	Pengemudi mampu menyelesaikan perjalanan dengan cepat dan efisien	6	11	15	54	64	150	609
6	Pengemudi menyelesaikan perjalanan sesuai dengan waktu yang diperkirakan oleh aplikasi	6	13	16	64	51	150	591
TOTAL		40	71	94	328	367	900	3611

(Sumber: Olah Data Penulis, 2025)

Berdasarkan perhitungan skor variabel data ketepatan waktu pada Tabel 4, diperoleh total skor sebesar 3611. Jumlah skor terbanyak pada kategori SS (sangat setuju) sebesar 367. Jumlah skor terkecil pada kategori TS (tidak setuju) sebesar 40. Perhitungan statistik menggunakan persamaan (2), (3), (4) diperoleh nilai *Mean*, median, dan

modus yang mencerminkan persepsi mayoritas responden terhadap tarif yang dikenakan. Nilai *mean* atau rata-rata menunjukkan 4,01 yang mengindikasikan bahwa secara umum responden cenderung Setuju (S) hingga sangat puas dengan layanan yang diterapkan. Selanjutnya, nilai median sebesar 4 menunjukkan bahwa setidaknya 40% responden memberikan penilaian Setuju (S) terhadap layanan aplikasi ojek *online*. Sementara itu, nilai modus sebesar 3,59 yang mendekati kategori Setuju (S). Hasil perhitungan statistik menunjukkan responden mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang setuju terhadap ketepatan waktu dari pengemudi di penggunaan aplikasi ojek *online*.

Variabel kelima pada penelitian yang terdapat dalam kuesioner adalah harga dan promo pada penggunaan aplikasi ojek *online*. Menurut Juliet (2020) harga merupakan besaran uang yang wajib diserahkan seseorang agar bisa menikmati jasa atau barang yang diinginkan. Pada variabel ini terdapat 6 indikator dalam penilaian. Hasil dari jawaban kuesioner variabel tersebut tersaji pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Hasil Kuesioner Harga dan Promo Penggunaan Aplikasi Ojek *Online*

<b>E. Harga dan Promo</b>								
No	Pertanyaan	TS	KS	CP	S	SS	Total Responden	Total Skor (f * x)
		1	2	3	4	5		
1	Aplikasi sering menawarkan promo atau diskon yang menarik	9	12	13	46	70	150	606
2	Penumpang merasa puas dengan harga yang penumpang di bayarkan di dibandingkan dengan layanan yang diberikan	12	10	11	70	47	150	580
3	Penumpang merasa bahwa promo yang tersedia cukup sering dimudahkan	10	12	12	46	70	150	604
4	Aplikasi memberikan informasi harga yang jelas dan transparan sebelum pemesanan	9	16	9	55	61	150	593
5	Tidak ada biaya tersembunyi atau tambahan biaya yang tidak dijelaskan dengan jelas	10	14	12	58	56	150	586
6	Harga yang penumpang bayar untuk perjalanan ini merasa wajar dan terjangkau	7	16	12	45	70	150	604
TOTAL		57	80	69	320	374	900	3574

(Sumber: Olah Data Penulis, 2025)

Berdasarkan perhitungan skor variabel data harga dan promo, diperoleh total skor 3574. Jumlah skor terbanyak pada kategori SS (sangat setuju) sebanyak 374. Jumlah skor terkecil pada kategori TS (tidak setuju) sebanyak 57. Hasil perhitungan statistik nilai *mean*, median, dan modus pada variabel kelima

mencerminkan persepsi mayoritas responden terhadap tarif yang dikenakan. Nilai *mean* atau rata-rata menunjukkan 3,97 yang mengindikasikan bahwa secara umum responden cenderung Setuju (S) hingga sangat puas dengan layanan yang diterapkan. Selanjutnya, nilai median sebesar 4 menunjukkan bahwa setidaknya 40% responden memberikan penilaian Setuju (S) terhadap harga dan promo pada layanan aplikasi ojek *online*. Sementara itu, nilai modus sebesar 3,62 yang mendekati kategori Setuju (S).

Pengemudi ojek *online* telah menunjukkan kinerja yang relatif baik dengan tingkat kepuasan pengguna yang cukup tinggi. Namun, guna meningkatkan kualitas layanan secara lebih optimal, diperlukan upaya perbaikan dalam beberapa aspek, di antaranya peningkatan ketepatan waktu keberangkatan, peningkatan kebersihan kendaraan, serta penguatan sistem informasi jadwal kedatangan pengemudi yang lebih akurat dan *real-time*. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh ojek *online* memiliki korelasi signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna (Zakinah, 2019). Dengan adanya peningkatan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan kualitas layanan ojek *online* dapat semakin meningkat, sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih optimal terhadap sistem transportasi publik yang efisien dan berkelanjutan.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa tingkat pelayanan aplikasi ojek *online* terhadap mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan aplikasi ojek *online* sudah baik. Mahasiswa secara umum memiliki persepsi positif terhadap layanan tersebut. Aspek kualitas layanan memperoleh nilai mean sebesar 3,87, kemudahan penggunaan aplikasi sebesar 3,94, keamanan sebesar 3,94, ketepatan waktu sebesar 4,01, serta aspek harga dan promo sebesar 3,97. Nilai median dan modus pada seluruh aspek berada dalam kategori Setuju (S), yang semakin memperkuat persepsi positif mahasiswa. Dengan demikian, tingkat pelayanan aplikasi ojek *online* dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa, dan pengemudi ojek *online* dinilai telah memberikan kinerja yang memadai.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andresta, N., Sulistiyorini, R. (2018). *1006-1994-1-Pb*. 6(4), 399–410.
- Ferdila, M., Kasful, D., & Us, A. (2021). Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional di Kota Jambi. *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 6(2), 2021.
- Juliet, J. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Promosi Dan Harga Terhadap Minat Beli Kembali Jasa Antar Ojek Online Merek Grab-Bike Di Jakarta Pusat. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, 27(1). <https://doi.org/10.46806/jep.v27i1.702>
- Onibala, J., Raintung, S. M. M. C. (2020). Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Jasa Ojek Online Gojek Dan Grab Bike (Study Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Daan Bisnis Unsrat). *Jurnal EMBA*, 8(3), 41–50.
- Hardiyanti, S. A., Wari, W. N., & Romadi, A. S. (2019). Pengaruh Tarif terhadap Pemilihan Moda Transportasi Online dan Konvensional Di Kota Banyuwangi. *Unisda Journal of Mathematics and Computer Science (UJMC)*, 5(2), 1–10. <https://doi.org/10.52166/ujmc.v5i2.1625>
- Harmaja, O. J., Farrona, R., Siringo Ringo, J. T. R., Hutasoit, L. N., Sinurat, S. H., & Indra, E. (2022). Analisis Rasio Persepsi Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Ojek Online Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima (JUSIKOM PRIMA)*, 5(2), 21–27. <https://doi.org/10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v5i2.222>
- Setyawan, R. A., & Atapukan, W. F. (2018). Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert. *Compiler*, 7(1), 54–61. <https://doi.org/10.28989/compiler.v7i1.254>

- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 9, 2721–2731.
- Sugianto, M. A. K. (2020). *Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi Dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi*. 1(2), 51–58.
- Tumuwe, R., Damis, M., & Mulianti, T. (2018). Pengguna Ojek Online di Kalangan Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado. *Holistik*, 21, 1–19.
- Zakinah, N. (2019). Efisiensi dan Dampak Ojek Online Terhadap Kesejahteraan Driver Kota Makassar. Skripsi Jurusan Ilmu Ekonomi. *Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.