JRiteks-Hardiyanti

by jriteks@poliwangi.ac.id 1

Submission date: 19-Aug-2022 03:19AM (UTC-0400)
Submission ID: 1883999106
File name: JRiteks-Hardiyanti.docx (696.36K)
Word count: 3158
Character count: 18978

J-RITEKS
Jurnal Riset Teknik Sipil dan Sains
https://jurnal.poliwangi.ac.id/index.php/Jriteks

KAJIAN PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP ANGKUTAN *ONLINE* DI KOTA BANYUWANGI

Yunita Nur Afifah[1], Siska Aprilia Hardiyanti[2], Wahyu Naris Wari[3]
[1]Universitas Maarif Hasyim Latif
[2,3]Politeknik Negeri Banyuwangi
Email corresponding author: siska_aprilia3@poliwangi.ac.id

Info Artikel
Diajukan :dd/mm/yyyy
Direview: dd/mm/yyyy
Dipublikasi: dd/mm/yyyy

Abstrak
Perkembangan teknologi di Indonesia yang semakin tinggi menimbulkan inovasi-inovasi baru. Salah satunya yaitu penggunaan transportasi *online* yang sering diperbincangkan dalam beberapa tahun terakhir di Indonesia. Pada tahun 2019, di Kabupaten Banyuwangi sudah terdapat beberapa jenis penyedia jasa transportasi *online* antara lain Gojek, Grab dan Bangjek. Ketiga jasa transportasi *online* tersebut memiliki kriteria dan persepsi berbeda-beda bagi pengguna disetiap transportasi *online* tersebut. Tujuan penelitian ini adalah dapat mengetahui kepuasan pengguna dari ketiga jasa transportasi *online* dari Grab, Gojek, dan Bangjek. Dapat mengetahui persepsi pengguna pada masing-masing transportasi *online* yang tersedia di Banyuwangi, kemudian data diolah dengan menggunakan uji *Chi-Square*. Data yang diperoleh dengan cara survei langsung dengan penyebaran kuisioner kepada 100 responden. Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *chi-square* hitung lebih besar dari koefisien *chi-square*, untuk nilai *chi-square* pengguna GRAB yaitu 295,853, pengguna GOJEK yaitu 296,990, dan pengguna BANGJEK yaitu 292,289, untuk nilai koefisien *chi-square* yaitu 252,864 dengan df 291 dapat disimpulkan bahwa H_0 tolak H_a diterima bahwa ada hubungan antara persepsi pengguna terhadap masing-masing angkutan *online* di Kota Banyuwangi. Berdasarkan bobot kuisioner persepsi pengguna menunjukkan persepsi masyarakat di Banyuwangi berdasarkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna terhadap angkutan *online* yaitu paling banyak memilih pengguna Gojek.

Kata Kunci : Transportasi *Online*, Persepsi Pengguna, *Chi-Square*, Banyuwangi

Abstract
The development of technology in Indonesia which is increasingly high produces new innovations. One of them is the use of online transportation which has often been discussed in recent years in Indonesia. In 2019, there are already several types of online transportation service providers in Banyuwangi, including Gojek, Grab and Bangjek. These three online transportation services that have different criteria and perceptions for users in each of these online transportation.The purpose of this study can show to us about users satisfaction of online transportation services from Grab, Gojek, and Bangjek. From this study we also can be know about user perceptions on each online transportation that especially available in Banyuwangi, then the data is processed using the Chi-Square test. Data obtained by direct survey distributed questionnaires to 100 respondents.The results showed that the calculated chi-square value was greater than the coefficient chi-square, for the user of with GRAB chi-square value of 295,853, the user of GOJEK was 296,990, and the user of BANGJEK was 292,289, for the chi-square H_0 was rejected and H_a was accepted that there is a relationship between user perceptions of each online transportation in the city of Banyuwangi. Based on the weight of the user perception that the perception of the people in Banyuwangi is based on the quality of service and user satisfaction with online transportation, which is the most choose user of Gojek.

***Keyword** : Online Transportation, User Perception, Chi-Square, Banyuwangi*

PENDAHULUAN

Banyuwangi merupakan salah satu kabupaten Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu kabupaten yang mengalami perkembangan teknologi yang cukup pesat. Perkembangan teknologi di Indonesia yang semakin tinggi menimbulkan inovasi-inovasi baru yang sesuai dengan kebutuhan manusia saat ini. Salah satunya yaitu penggunaan transportasi *online* yang sering diperbincangkan dalam beberapa tahun terakhir di Indonesia. Transportasi *online* sendiri baru tersedia di Indonesia pada tahun 2010 dengan jasa penyedia bernama Go-Jek dan baru berkembang di Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2017. Banyak penelitian yang membahas terkait transportasi online seperti membandingkan kinerja transportasi konvensional dan online (Hardiyanti, Wari, & Ariadi, 2019), mencari pengaruh tarif (Hardiyanti, Wari, & Romadi, 2019), menganalisis pemilihan moda (Hardiyanti & Ulfiyati, 2021), dan menganalisis tingkat pelayanan terhadap kepuasan penumpang (Hardiyanti, Wari, Sandi, et al., 2019)

Pada tahun 2019, di Kabupaten Banyuwangi sudah terdapat beberapa jenis penyedia jasa transportasi *online* antara lain Go-Jek, Grab dan Bang-Jek. Ketiga jasa transportasi *online* tersebut memiliki kriteria dan persepsi berbeda-beda bagi pengguna disetiap transportasi *online* tersebut. Penggunaan *smartphone* dan sistem pembayaran yang lebih praktis menjadi salah satu faktor beralihnya beberapa pengguna ke transportasi *online*.

Persepsi adalah penyeleksian, pengorganisasian dan penginterprestasian data yang berhubungan dengan panca indra. Orang tidak melihat objek sebenarnya, tetapi mereka percaya apa yang mereka persepsikan adalah benar. Persepsi adalah realita pribadi pada setiap orang, tidak peduli apakah objektif atau tidak dan persepsi akan mempengaruhi perilaku (Cook & Hunsaker L, 2001).

Persepsi masyarakat dapat mempengaruhi pandangan terhadap transportasi online, dikarenakan tansportasi online melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan yang dilakukan mulai dari kinerja maupun atribut transportasi dapat mempengaruhi persepsi masyarakat. Baik atau buruknya persepsi yang ada di masyarakat terhadap transportasi *online*, bergantung pada kualitas pelayanan itu sendiri. Kesuksesan sebuah pelayanan dibidang jasa ditunjang oleh kinerja para pengemudi transportasi online pada saat memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat berpengaruh pada persepsi masyarakat sebagai konsumen baik itu persepsi buruk maupun persepsi yang baik terhadap transportasi online (Hardaningtyas, 2018).

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *Chi-Square*. Kegunaan metode dari *chi-square* untuk menguji seberapa baik kesesuaian diantara frekuensi yang teramati dengan frekuensi harapan yang didasarkan pada sebaran yang akan dihipotesiskan, atau juga menguji perbedaan antara dua kelompok pada data dua kategorik dapat menguji signifikansi asosiasi dua kelompok pada data dua katagorik tersebut. Uji ini untuk mengetahui apakah hasil penelitian kita akan sama dengan kenyataan harapan atau tidak.

Garis besar tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kemajuan dan perkembangan teknologi yang berkembang cukup pesat diKabupaten Banyuwangi yang salah satunya yaitu teknologi yang dibuat untuk memudahkan kebutuhan masyarakat, transportasi *online* yang sedang marak digunakan oleh masyarakat yang terdiri dari grab, gojek, dan bangjek. Setiap transportasi *online* memiliki keunggulan yang berbeda-beda di semua hal, namun setiap transportasi *online* memiliki ciri khas masing-masing yang dapat membuat pengguna tertarik pada layanan yang telah disediakan pada transportasi tersebut. Sehingga berdasarkan garis besar tujuan diatas dapat di tarik kesimpulan jika penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan dari ketiga jasa transportasi *online* yang terdiri dari grab, gojek, dan bangjek. Dan untuk mengetahui persepsi pada pengguna transportasi *online* yang sedang berkembang di Kabupaten Banyuwangi.

Pada kasus diatas dapat diambil "Kajian Persepsi Pengguna Terhadap Angkutan Online di Kota Banyuwangi". Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer yaitu dengan cara survey, membagikan kuesioner, dan wawancara pada pengguna angkutan *online* di Kota Banyuwangi sedangkan metode yang digunakan metode *Chi-Square*.

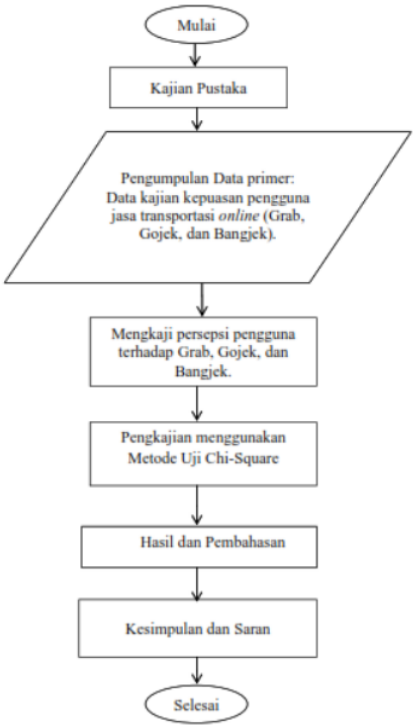
METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada Kabupaten Banyuwangi, dan dikhususkan pada penelitian ini hanya di Kota Banyuwangi. Untuk batas dari Kota Banyuwangi sendiri ada dua yaitu daerah Sukowidi dan daerah Dadapan. Untuk penyebaran 100 kuisioner pada pengguna angkutan *online,* lokasi penyebarannya yaitu di Taman Blambangan dan Taman Sritanjung Banyuwangi Kota.



Gambar 1. Lokasi Penelitian

Untuk tahapan penelitian secara lebih detail akan dijelaskan dalam bagan alir penelitian berikut.



Gambar 2. *Flowchart* Penelitian

Transportasi *Online*

Transportasi *online* adalah alat angkut barang maupun manusia yang berbasis internet. Transportasi *online* merupakan bagian dari kemajuan teknologi. Teknologi diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah berbagai aktivitas manusia sehari-hari. Transportasi *online* yang dalam konteks ini adalah Grab, Gojek, dan Bangjek menjadi transportasi alternatif yang banyak digemari oleh masyarakat karena beragam keunggulanya mencakup kepraktisan, transparansi, keterpercayaan, keamanan, kenyamanan, ragam fitur, diskon dan promosi atau yang disebut dengan promo.

Selain memiliki banyak kelebihan, transportasi *online* juga memiliki kekurangan seperti :

1. Legalitas transportasi *online* sebagai moda transportasi di Indonesia belum diakui secara resmi.
2. Permasalahan jaringan yang sering terjadi sehingga pada saat tertentu pemesanan tidak bisa dilakukan.
3. Peningkatan volume lalu lintas kendaraan karena banyaknya kendaraan mobil maupun motor pribadi yang beroperasi sebagai transportasi *online*.

Persepsi

Persepsi sebagai proses pengorganisasian, penginterpretasikan terhadap stimulus yang diterima oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang terintegrasi dalam diri individu.

Konsumen

Menurut (Undang-Undang Republik Indonesia No. 8, 1999) Pasal 1 ayat 2 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kebutuhan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengumpulan Sampel

Dari pengumpulan data primer, langkah selanjutnya berupa pengolahan data yang dimulai dari penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Lemeshow* dengan persamaan yaitu:

$$n = \frac{Z^2\, P(1-p)}{d^2} \quad \text{..... (1)}$$

Dengan:

n = *Number of Samples* (jumlah sampel),
Z = *Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96*
p = *Estimasi Maksimal; Ditetapkan = 0,5*
d = *Presisi (0.10)*

Metode Uji *Chi-Square*

Uji *chi-square* diterapkan pada kasus dimana akan diuji apakah frekuensi yang akan diamati (data observasi) berbeda secara nyata atau tidak dengan frekuensi yang diharapkan (*expected value*). Sehingga akan menentukan apakah penelitian sesuai dengan yang diharapkan atau tidak. *Chi-square* Test atau Uji *Chi-square* adalah teknik analisis yang digunakan untuk menentukan perbedaan frekuensi observasi (Oi) dengan frekuensi ekspektasi atau frekuensi harapan (Ei) suatu kategori tertentu. Uji *chi-square* ini bisa diterapkan untuk pengujian kenormalan data, pengujian data yang berlevel nominal atau untuk menguji perbedaan dua atau lebih proporsi sampel. Data yang dapat diujikan dengan *chi-square* ini adalah data yang berupa diskrit atau frekuensi**.**

Formula Uji *Chi-square*

Dalam uji *chi square* tedapat rumus yaitu:

$X^2 = \sum_{i=1}^{k} \frac{(Oi-Ei)}{Ei}$ ..... (2)

Dengan:

Oi = Frekuensi Observasi ke- i

Ei = Frekuensi Harapan ke- i

$\sum_{i=1}^{k}$ = notasi sigma yang menunjukkan penjumlahan untuk semua kategori *(k)*.

Penentuan Sampel Data

Perhitungan Jumlah Sampel Derajat Kepercayaan 5% yaitu:

$n = \frac{Z^2\, P(1-p)}{d^2}$ ..... (3)

$n = \frac{1{,}96^2 \; x \; 0{,}5(1-0{,}5)}{(0{,}10)^2}$

$= \frac{0{,}9604}{0{,}01}$

= 96,04 Responden

Berdasarkan rumus *Lemeshow* diatas dengan nilai Z = 1,96; p = 0,5; dan d = 0,10, maka jumlah sempel untuk derajat kepercayaan 5% minimal adalah 96,04 kemudian dibulatkan menjadi 100 reponden Setelah jumlah sampel ditentukan, kemudian menyebarkan kueisioner pada responden yaitu pengguna transportasi *online* Garb, Gojek, dan Bangjek di kota Banyuwangi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi Hasil Karakteristik Penumpang

Berdasarkan hasil rekapitulasi yang diperoleh dari data karakteristik penumpang diatas berdasarkan pemilihan yang lebih besar penumpangnya atau persentase sebagai berikut: berdasarkan usia 21-35 sebesar 54%, berdasarkan jenis kelamin sebesar 66% perempuan, berdasarkan pekerjaan sebesar 75% pelajar atau mahasiswa, berdasarkan pendidikan terahir sebesar 81% SLTA, berdasarkan tujuan perjalanan sebesar 43% keperluan sekolah atau kuliah, berdasarkan frekuensi perjalanan sebesar 30% lain-lain. Pada rekapitulasi data survei dimasukan semua data karakteristik penumpang dari mulai usia sampai frekuensi perjalanan, dan disimpulkan pada nilai yang lebih besar dari setiap karakteristiknya.

Adapun penjelasan pertanyaan kuisioner yang terdapat pada **Tabel 1** tentang rekapitulasi bobot kuisioner persepsi pengguna pada kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pengguna dari angkutan *online* (grab, gojek dan bangjek) di kota Banyuwangi adalah sebagai berikut:

a. Pertanyaan tentang analisa kualitas pelayanan:
   1. Pertanyaan 1 : tingkat kesesuaian sepeda motor ojek *online* yang relative baik
   2. Pertanyaan 2 : tingkat kesesuaian atribut driver sesuai standar kepolisian proyek
   3. Pertanyaan 3 : tingkat kesesuaian driver mengantar penumpang sesuai tujuan
   4. Pertanyaan 4 : tingkat kesesuaian driver dalam menjaga keselamatan berkendara
   5. Pertanyaan 5 : tingkat kesesuaian driver memberi solusi bagi konsumen
   6. Pertanyaan 6 : tingkat kesesuaian driver dalam pelayanan antar jemput tepat waktu
   7. Pertanyaan 7 : tingkat kesesuaian driver berperilaku sopan terhadap konsumen
   8. Pertanyaan 8 : tingkat kesesuaian driver memberikan rasa aman dan nyaman terhadap konsumen
   9. Pertanyaan 9 : tingkat kesesuaian driver dapat berkomunikasi dengan baik terhadap konsumen
   10. Pertanyaan 10 : tingkat kesesuaian driver dapat mendengarkan keinginan dan keluhan terhadap konsumen

b. Pertanyaan tentang analisa harga:
   11. Pertanyaan 11 : tingkat kesesuaian harga tarif ojek *online* terjangkau bagi masyarakat
   12. Pertanyaan 12 : tingkat kesesuaian harga tarif sesuai dengan fasilitas yang tersedia
   13. Pertanyaan 13 : tingkat kesesuaian harga tarif dengan pelayanan ojek *online*
   14. Pertanyaan 14 : tingkat kesesuaian harga tarif sesuai manfaat saat digunakan

c. Pertanyaan tentang analisa kepuasan pengguna:
   15. Pertanyaan 15 : tingkat kesesuaian pelayanan ojek *online* sesuai keinginan pelanggan
   16. Pertanyaan 16 : tingkat kesesuaian kinerja pelayanan ojek *online* terhadap pelanggan

Persepsi Pengguna Terhadap Angkutan *Online*

Tabel 1. Rekapitulasi Bobot Kuisioner Persepsi Pengguna Pada Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pengguna Dari Angkutan *Online* (Grab, Gojek Dan Bangjek) di Kota Banyuwangi

No	Pertanyaan	GRAB					GOJEK					BANGJEK				
		SS	S	RG	TS	STS	SS	S	RG	TS	STS	SS	S	RG	TS	STS
1.	Pertanyaan 1	145	88	6	0	0	150	148	21	0	0	115	80	3	0	0
2.	Pertanyaan 2	150	84	3	0	0	235	108	3	0	0	90	100	3	0	0
3.	Pertanyaan 3	120	108	6	0	0	150	160	6	0	0	100	92	9	0	0
4.	Pertanyaan 4	170	56	9	0	0	145	156	24	0	0	60	108	15	0	0
5.	Pertanyaan 5	95	96	29	0	0	130	132	39	8	0	70	104	15	0	0
6.	Pertanyaan 6	100	126	3	0	0	160	152	14	0	0	55	116	12	0	0
7.	Pertanyaan 7	140	97	3	`0	0	200	120	12	0	0	75	104	9	0	0
8.	Pertanyaan 8	135	100	3	0	0	180	137	12	0	0	65	96	21	0	0
9.	Pertanyaan 9	120	104	9	0	0	170	148	9	0	0	85	88	9	4	0
10.	Pertanyaan 10	65	108	30	6	0	150	120	30	8	0	60	96	18	4	0
11.	Pertanyaan 11	130	100	6	0	0	135	168	12	2	0	110	56	25	0	0
12.	Pertanyaan 12	70	148	3	2	0	150	152	15	2	0	100	76	15	0	0
13.	Pertanyaan 13	100	116	9	2	0	140	168	12	2	0	105	76	12	0	0
14.	Pertanyaan 14	90	120	18	0	0	130	164	21	0	0	70	92	21	0	0
15.	Pertanyaan 15	95	136	0	0	0	130	176	12	0	0	80	100	6	2	0
16.	Pertanyaan 16	95	120	12	0	0	135	172	12	0	0	70	108	9	0	0
17.	Pertanyaan 17	105	108	15	0	0	124	160	27	0	0	65	104	15	0	0
18.	Pertanyaan 18	70	136	15	0	0	125	164	15	6	0	70	68	40	0	0
19.	Pertanyaan 19	90	136	3	0	0	140	164	12	0	1	65	84	27	2	0
Total		2085	2087	182	10	0	2879	2869	308	28	1	1510	1748	284	12	0
Total Keseluruhan				4364					6085					3554		
Persentase (%)				43,64%					60,85%					35,54%		

17. Pertanyaan 17 : tingkat kesesuaian pelayanan dalam hal cepat dan tepat sesuai harapan pelanggan
18. Pertanyaan 18 : tingkat kesesuaian layanan pengaduan dan penyelesaian permasalahan pada aplikasi ojek *online*
19. Pertanyaan 19 : tingkat kesesuaian harga tarif aplikasi dengan harapan pelanggan

Berdasarkan **Tabel 1.** item pendapat dari hasil rekapitulasi bobot kuisioner persepsi pengguna pada kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pengguna dari angkutan online (grab, gojek dan bangjek) di Kota Banyuwangi. kuesioner dari 100 responden didapat hasil jumlah bobot untuk grab sebesar 43,64 dengan persentase sebesar 43.64%, gojek sebesar 6085 dengan persentase 60,85% dan untuk bangjek sebesar 3554 dengan persentase 35,54.

Hasil Pengujian Uji *Chi -Square*

Berdasarkan penjelasan *case processing summary*, kolom valid menjelaskan *N* adalah jumlah data penelitian yaitu kuisioner pada 100 responden. Hasil output frekuensi responden dari angkutan *online* dapat dilihat pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Hasil Output Frekuensi Responden Dari Angkutan *Online*

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Nama responden * GRAB	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
Nama responden * GOJEK	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
Nama responden * BANGJEK	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

Hasil Pengujian *Chi-Square* Kuisioner Responden dari Angkutan *Online* Grab

Hasil pengujian *chi square* frekuensi responden dari angkutan *online* grab didalam tabel memiliki 4 item persepsi dari pengguna angkutan *online*. Bobot keseluruhan GRAB sebesar 43,64% yang terdiri dari kualitas pelayanan 23,14%, harga 9,14%, dan 11,36% kepuasan pengguna.

Tabel 3. Hasil Pengujian *Chi-Square* Angkutan GRAB

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	295,853[a]	291	,410
Likelihood Ratio	213,689	291	1,000
N of Valid Cases	100		

Karena nilai *chi-square* hitung 295,853 lebih besar dari *chi-square* koefisien 252,8640 maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan diatas, dapat disimpulkan bahwa H_0 tolak dan H_a diterima, sehingga dapat diartikan bahwa ada hubungan antara persepsi pengguna terhadap angkutan *online* pada grab.

Hasil Pengujian *Chi-Square* Kuisioner Responden dari Angkutan *Online* Gojek

Bobot keseluruhan sebesar 60,85%, bobot keseluruhan pada angkutan gojek terdiri dari 32,37% kualitas pelayanan, 12,73% harga, dan 15,75% kepuasan pelanggan.

Tabel 4. Hasil Pengujian *Chi-Square* Angkutan GOJEK

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	296,990[a]	291	,392
Likelihood Ratio	218,630	291	,999
N of Valid Cases	100		

Karena nilai *chi-square* hitung 295,853 lebih besar dari *chi-square* koefisien 252,8640 maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan diatas, dapat disimpulkan bahwa H_0 tolak dan H_a diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa ada hubungan antara persepsi pengguna terhadap angkutan *online* pada GOJEK.

Hasil Pengujian *Chi-Square* Kuisioner Responden dari Angkutan *Online* Bangjek

Pada bobot keseluruhan BANGJEK sebesar 35,54% yang terdiri dari 18,81% kualitas pelayanan, 7,58% harga, dan 9,15% kepuasan pengguna.

Tabel 5. Hasil Pengujian *Chi-Square* Angkutan BANGJEK

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	286.396[a]	291	.565
Likelihood Ratio	212.347	291	1.000
N of Valid Cases	100		

Karena nilai *chi-square* hitung 286,396 lebih besar dari *chi-square* koefisien 252,8640 maka

sebagaimana dasar pengambilan keputusan diatas, dapat disimpulkan bahwa H_0 tolak dan H_a diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa ada hubungan antara persepsi pengguna terhadap angkutan *online* pada BANGJEK.

KESIMPULAN

Berdasarkan kajian persepsi pengguna terhadap angkutan *online* di Kota Banyuwangi dengan perhitungan menggunakan alat bantu SPSS terhadap *chi-square* hitung mendapatkan nilai yang berbeda dari setiap angkutan yaitu pengguna GRAB sebesar 295,853, pengguna GOJEK sebesar 296,990, dan pengguna BANGJEK sebesar 292,289. Sedangkan nilai koefisien *chi-square* mendapakan nilai sebesar untuk df 291, pada signifikansi(α) 5% atau 0,050 jumlah sampel untuk derajat kepercayaan minimal adalah 96,04 kemudian dibulatkan menjadi 100 responden, pada distribusi nilai *chi-square* koefisien statistik, ditemukan nilai koefisien *chi-square* sebesar 252,8640. Karena nilai *chi-square* hitung lebih besar dari *chi-square* koefisien maka dapat disimpulkan bahwa Ho tolak dan Ha diterima, sehingga dapat diartikan bahwa ada hubungan antara persepsi pengguna terhadap setiap angkutan *online* tersebut. Berdasarkan bobot kuisioner persepsi pengguna angkutan *online* Grab memiliki nilai 43,64%, pengguna angkutan *online* Gojek memiliki nilai 60,85%, sedangkan pengguna angkutan *online* Bangjek memiliki nilai 35,54%. Jadi persepsi masyarakat di Banyuwangi berdasarkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna terhadap angkutan *online* yaitu paling banyak memilih pengguna angkutan *online* Gojek.

DAFTAR PUSTAKA

Cook, C. W. ., & Hunsaker L, P. (2001). *Management and Organizational Behavior, Third Edition*. Mc Graw- Hill, Irwin, Boston Burr Ridge.

Hardaningtyas, R. T. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Grab) Di Malang. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, *2*(1), 42–58. https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v2i1.60

Hardiyanti, S. A., & Ulfiyati, Y. (2021). Analisi Pemilihan Moda Tansportasi Konvensional dan Online di Banyuwangi. *JMPM : Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, *6*(1), 37–44.

Hardiyanti, S. A., Wari, W. N., & Ariadi, D. F. (2019). Perbandingan Kinerja Angkutan Umum Konvensional dan Angkutan Umum Berbasis Online di Banyuwangi. *Unisda Journal of Mathematics and Computer Science (UJMC)*, *5*(2), 11–18. https://doi.org/10.52166/ujmc.v5i2.1626

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), 1–9. https://doi.org/10.52166/ujmc.v5i2.1625

Hardiyanti, S. A., Wari, W. N., Sandi, D. M. N., & Tyas, A. A. (2019). Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Ketapang Banyuwangi. *JMPM : Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, *4*(2), 103–112.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 8, Pub. L. No. 8 (1999).

JRiteks-Hardiyanti

ORIGINALITY REPORT

15%	15%	3%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.coursehero.com Internet Source	3%
2	Repository.Umsu.Ac.Id Internet Source	3%
3	www.spssindonesia.com Internet Source	2%
4	digilib.unila.ac.id Internet Source	2%
5	repositori.usu.ac.id Internet Source	2%
6	dyahitp12.blogspot.com Internet Source	2%
7	Cipta Fitrah Haryati, Daviq Chairilsyah, Enda Pupitasari. "PENGARUH STATUS EKONOMI ORANG TUA DENGAN PERILAKU SOSIAL ANAK USIA 5-6 TAHUN DI TK SEKECAMATAN RANTAU KOPAR KABUPATEN ROKAN HILIR", Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran, 2020 Publication	2%

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	On		

JRiteks-Hardiyanti

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7