

# *Systematic Literature Review* Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Transportasi *Online*

<sup>1</sup>Alma Apriliani, <sup>2</sup>Muhammad Budhiluhoer, <sup>3</sup>Asep Jamaludin, <sup>4</sup>Kamal Prihandani

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Teknik Informatika, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: [alma.16032@unsika.ac.id](mailto:alma.16032@unsika.ac.id)

## **Abstract**

*Advances in information technology are being utilized by transportation service providers to develop their business, called online transportation. In order to compete with other online transportation service providers, businesses continue to increase the satisfaction of their customers. Currently there are many studies examining factors that influence customer satisfaction. So it needs a review of journal papers that discuss customer satisfaction online transportation. The method used in this research is Systematic Literature Review (SLR) for journal papers published from 2016-2019. There are three Research Questions (RQ) set in this study. The final results obtained from this study are applications that are widely researched, namely Go-Jek and Grab, data collection techniques used are questionnaires with the most respondents used by as many as 100 people and the factors that most influence on customer satisfaction is service quality. The results obtained in this study are expected to provide information so that business operators providing online transportation services continue to improve the quality of their services thereby increasing customer satisfaction resulting in reuse of these services.*

**Keywords:** *Transportasi online, Customer Satisfaction, Systematic Literature Review*

## **Abstraksi**

Kemajuan di bidang teknologi informasi dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis penyedia jasa transportasi untuk mengembangkan bisnisnya yang disebut dengan transportasi *online*. Agar dapat bersaing dengan para penyedia jasa transportasi *online* lainnya, para pelaku bisnis terus meningkatkan kepuasan para pelanggannya. Saat ini banyak penelitian yang meneliti faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sehingga diperlukan *review* terhadap *paper* jurnal yang membahas tentang kepuasan pelanggan transportasi *online*. Metode yang digunakan penelitian ini adalah *Systematic Literature Review* (SLR) terhadap *paper* jurnal yang publish dari tahun 2016-2019. Terdapat tiga *Research Question* (RQ) yang ditetapkan pada penelitian ini. Hasil akhir yang diperoleh dari penelitian ini adalah aplikasi yang banyak diteliti yaitu Go-Jek dan Grab, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan responden yang paling banyak digunakan sebanyak 100 orang dan faktor yang paling banyak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi agar para pelaku bisnis penyedia jasa transportasi *online* terus meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan yang berakibat pada penggunaan ulang jasa tersebut.

**Kata kunci:** *Transportasi Online, Kepuasan Pelanggan, Systematic Literature Review*

## 1. PENDAHULUAN

Sejak zaman dahulu transportasi sudah banyak digunakan oleh masyarakat sebagai alat untuk memindahkan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Munculnya internet menyebabkan perkembangan dibidang teknologi informasi meningkat. Hal tersebut dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis penyedia jasa transportasi untuk mengembangkan bisnisnya atau saat ini biasa disebut dengan transportasi online. Agar dapat bersaing dengan para penyedia jasa transportasi *online* lainnya, maka para pelaku bisnis terus memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan suatu informasi dengan cara melakukan *review* terhadap penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya tentang faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap transportasi *online*. Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi para penyedia jasa transportasi *online* untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya sehingga dapat bersaing dengan para pelaku bisnis lainnya.

Pada penelitian yang dilakukan Dolly Indra, Regita dan John Tampil Purba (2019) yang berjudul “Pengukuran Kualitas Pelayanan, Harga dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Online* Bagi Kaum Milenial”. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggumpulkan data secara langsung dengan menggunakan teknik kuesioner. Kuesioner diberikan kepada responden yang pernah menggunakan jasa GrabCar. Hasil yang didapatkan adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi harga berpengaruh terhadap *customer value* dan *customer value* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan[1].

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian diatas adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga pada penelitian ini kami akan menggunakan metode *Systematic Literature Review* untuk *me-review* penelitian-penelitian sebelumnya tentang kepuasan masyarakat terhadap transportasi *online* sehingga dapat menjadi referensi para pengembang bisnis transportasi online untuk dapat meningkatkan kepuasan para pelanggannya.

## 2. METODE PENELITIAN

Tahapan dalam penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh E. Triandini, S. Jayanatha, A. Indrawan, G. W. Putra dan B. Iswara pada tahun 2019 yaitu[2] :

### 2.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan pada transportasi *online*. Diambilnya kepuasan pelanggan sebagai objek penelitian karena faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sangat beragam dan dapat menjadi pertimbangan para penyedia transportasi *online* untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.

## 2. 2 Metode Penelitian

Metode pada penelitian ini memiliki beberapa alur proses yaitu :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Gambar 1. merupakan tahapan penelitian yang terdiri atas tahapan planning merupakan tahapan awal melakukan SLR, selanjutnya masuk ketahap conducting yaitu tahap pelaksanaan dari SLR, dan tahapan terakhir yaitu Reporting yang merupakan tahapan penulisan SLR menjadi sebuah laporan.

### 2. 2.1 *Research Question*

Pada tahap ini ditentukan pertanyaan yang sesuai dengan topik penelitian. Berikut ini merupakan *research question* pada penelitian ini :

1. RQ1 : Apa nama aplikasi atau perusahaan penyedia jasa transportasi online yang digunakan?
2. RQ2 : Apa metode yang digunakan untuk pengambilan data tentang kepuasan pelanggan jasa tranfortasi online?
3. RQ3 : Apa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?

### 2. 2.2 *Search Process*

*Search process* merupakan tahap pencarian untuk mendapatkan sumber yang sesuai dengan pertanyaan penelitian. Proses pencarian sumber dilakukan pada alamat situs <https://scholar.google.co.id/>.

### 2. 2.3 *Inclusion and Exclusion Criteria*

Pada tahap ini yaitu ditentukan kriteria dari data yang ditemukan, apakah data tersebut layak digunakan sebagai sumber data untuk penelitian atau tidak. Berikut ini merupakan kriteria sebuah data dikatakan layak menjadi sumber data penelitian yaitu :

1. Data yang diperoleh memiliki rentang waktu dari 2014 sampai 2019.
2. Data diperoleh dari sumber <https://scholar.google.co.id/>.
3. Data yang digunakan hanya *paper* jurnal yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan transportasi *online*.

### 2. 2.4 *Quality Assesment*

Pada tahap ini data yang telah ditemukan akan dievaluasi berdasarkan pertanyaan berikut :

1. QA1 :Apakah *paper* jurnal diterbitkan pada rentang waktu 2014-2019?
2. QA2 : Apakah *paper* jurnal tersebut membahas kepuasan pelanggan/konsumen dan transportasi *online*?

3. QA3 : Apakah *paper* jurnal tersebut menuliskan perusahaan transportasi *online*?

Dan setiap *paper* akan diberikan nilai berdasarkan pertanyaan diatas.

1. Ya : untuk *paper* jurnal yang sesuai dengan pertanyaan pada *quality assessment*.
2. Tidak : untuk *paper* jurnal yang tidak sesuai dengan pertanyaan pada *quality assessment*.

## 2. 2.5 Data Collection

Pada tahap ini yaitu data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dikumpulkan untuk selanjutnya dilakukan proses analisis. Berikut ini merupakan langkah-langkah pengumpulan data :

1. Kunjungi situs <https://scholar.google.co.id/>.
2. Masukkan kata kunci “kepuasan pelanggan pada transportasi online”.
3. Pada “Rentang khusus”, masukan 2014 pada kotak pertama dan 2019 pada kotak kedua. Hal tersebut menandakan rentang *paper* jurnal yang dipilih adalah dari 2014-2019.

## 2. 2.6 Data Analysis

Data yang telah dikumpulkan pada tahap sebelumnya akan dianalisis pada tahap ini. Hasil yang telah dianalisa akan menjawab semua *research question* yang sebelumnya telah ditentukan.

## 2. 2.7 Documentation

Pada tahap ini tahapan hingga hasil penelitian dituliskan dalam bentuk *paper* sesuai dengan format yang telah disediakan.

# 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

## 3.1 Hasil Search Process dan Inclusion and Exclusion Criteria

Hasil dari *search process* dan *inclusion and exclusion criteria* yaitu hanya diambil 15 *paper* jurnal yang telah sesuai dengan kriteria yaitu *paper* jurnal diterbitkan pada rentang waktu 2014-2019 dan memiliki bahasan yang berkaitan dengan “kepuasan pelanggan” dan “transportasi *online*”. Informasi [17] yang didapatkan selanjutnya dikelompokkan menjadi beberapa jenis jurnal. Berikut ini merupakan tipe jurnal yang telah berhasil diperoleh:

**Tabel 1 Pengelompokan Berdasarkan Jenis Jurnal**

No	Tipe Jurnal	Tahun	Jumlah
1	E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana	2018	1
2	e-Proceeding of Management	2019	1
3	Epigram	2016	1
4	Journal of Accounting & Management Innovation	2019	1
5	Jurnal Administrasi Bisnis	2018	2
6	Jurnal Ecodemica	2018	1
7	Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen	2018	1
8	Jurnal Manajemen Bisnis	2019	1
9	AGORA	2018	1
10	Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal Indonesia	2018	1

No	Tipe Jurnal	Tahun	Jumlah
11	Jurnal Pendidikan Akuntansi	2018	1
12	Jurnal Respon Publik	2019	1
13	Perspektif	2018	1
14	Tekmapro (Journal of Industrial Engineering and Management)	2018	1

### 3.2 Hasil *Quality Assesment*

Berikut ini merupakan hasil dari *quality assessment* yang dituliskan kedalam bentuk tabel :

**Table 2 Hasil *Quality Assesment***

No	Penulis	Tahun	QA1	QA2	QA3	Hasil
1	I Made Adi Juniantara, Tjokorda Gde Raka Sukawati	2018	Ya	Ya	Ya	Diterima
2	Vella Fatnilla, Muhammad Sufyan Abdurrahman	2019	Ya	Ya	Ya	Diterima
3	Rifaldi, Kadunci, Sulistyowati	2016	Ya	Ya	Ya	Diterima
4	Dolly Indra, Regita, John Tampil Purba	2019	Ya	Ya	Ya	Diterima
5	Binti Clara Lavenia, Mohammad Iqbal, Ari Irawan	2018	Ya	Ya	Ya	Diterima
6	Febry Rosaliana, Andriani Kusumawati	2018	Ya	Ya	Ya	Diterima
7	Denny Erica, Harun Al Rasyid	2018	Ya	Ya	Tidak	Diterima
8	Mas Intan Purba, Kristi Endah Ndilosa Ginting	2018	Ya	Ya	Tidak	Diterima
9	Lenny Menara Sari Saragih	2019	Ya	Ya	Ya	Diterima
10	Edi Setiawan, Sarah Septiani	2018	Ya	Ya	Ya	Diterima
11	Halim Prawiranata, Diana Rahmawati, M.Si.	2018	Ya	Ya	Ya	Diterima
12	Wiwit Dian Kurnawati, Slamet Muchsin, Suveno	2019	Ya	Ya	Ya	Diterima
13	Chriwardana Bayu Dewa	2018	Ya	Ya	Ya	Diterima
14	Mohammad R. Waluyo	2018	Ya	Ya	Ya	Diterima
15	David	2018	Ya	Ya	Ya	Diterima

### 3.3 *Data Analysis*

Pada tahap ini data dianalisis dan hasilnya akan menjawab *Research Question* (RQ) yang telah ditentukan sebelumnya dan akan membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang sering muncul dari tahun 2014-2019.

### 3. 3.1 Hasil Dari RQ1 : Nama Aplikasi

Berdasarkan *Research Question 1* atau RQ1 tentang nama aplikasi dari transportasi online, maka dihasilkan kategori *paper* berdasarkan nama aplikasi yang diteliti. Dari hasil yang terlihat pada tabel 3 menunjukkan bahwa saat ini banyak peneliti yang lebih memilih melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *online* Go-Jek dan Grab. Sedangkan di posisi terakhir aplikasi Uber menjadi aplikasi yang kurang diminati oleh peneliti untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan.

**Table 3 Kategori Nama Aplikasi**

No	Nama Aplikasi	Paper Penelitian	Jumlah
1	Go-Jek	[3], [4], [5], [6], [7], [8]	6
2	Grab		
	– Grab	[9]	1
	– GrabCar	[10], [11], [12], [1], [13]	5
3	UberX	[14]	1

### 3. 3.2 Hasil Dari RQ2 : Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan *Research Question 2* atau RQ2 tentang teknik pengumpulan data untuk penelitian kepuasan pelanggan transportasi *online*, didapatkan hasil yaitu kategori *paper* berdasarkan teknik pengumpulan datanya. Dari hasil yang terlihat dari tabel 4 menunjukkan bahwa semua penelitian tersebut menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner. Jumlah responden yang paling banyak digunakan oleh para peneliti sebanyak 100 responden.

**Table 4 Kategori Teknik Pengumpulan Data**

No	Teknik Pengumpulan data	Jumlah Responden	Paper Penelitian	Jumlah
1	Kuesioner	82	[7]	1
		100	[9], [3], [10], [4],[13],[8]	6
		104	[11]	1
		116	[12]	1
		120	[6]	1
		133	[14]	1
		160	[15]	1
		200	[5]	1
		230	[1]	1
		400	[16]	1

### 3. 3.3 Hasil Dari RQ3: Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan *Research Question 3* atau RQ3 tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan transportasi *online*, didapatkan hasil yaitu kategori *paper* berdasarkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dari hasil yang terlihat pada tabel 5 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan penelitian yang terdapat

pada *paper-paper* tersebut. Selanjutnya faktor harga menjadi faktor tertinggi kedua selanjutnya. Dan faktor promosi penjualan menjadi faktor tertinggi ketiga.

**Table 5 Kategori Faktor Kepuasan Pelanggan**

No	Faktor	Paper Penelitian	Jumlah
1	Brand Image	[13]	1
2	Customer Value	[1]	1
3	Efisiensi	[4]	1
4	E-Service Quality	[9]	1
5	Harga	[4], [5], [16], [14], [13]	5
6	Kepercayaan Elektronik	[11]	1
7	Komunikasi	[8]	1
8	Kualitas Jasa	[16]	1
9	Kualitas Layanan	[3], [10], [4], [5], [11], [16], [15], [12], [1], [7], [14]	11
10	Kualitas Sistem Informasi	[5]	1
11	Pemanfaatan Teknologi Informasi	[15]	1
12	Promosi Penjualan	[10], [14]	2
13	Sales Promotion	[12]	1
14	Technology Acceptance Model	[6]	1

### 3.4 Ringkasan Hasil Analisis Data

Dari hasil tiap-tiap *Research Question* atau RQ telah didapatkan informasi mengenai aplikasi, teknik pengumpulan data dan faktor kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa transportasi *online* yang banyak muncul dan diteliti oleh para peneliti dari tahun 2016 sampai 2019.

**Table 6 Kategori Frekuensi Terbanyak RQ**

RQ	Aspek	Kategori Frekuensi Terbanyak
1	Nama Aplikasi	Go-jek dan Grab
2	Teknik Pengumpulan Data	Kuesioner (100 Responden)
3	Faktor Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan hasil *Systematic Literature Review* atau SLR, aplikasi yang paling banyak diteliti oleh para peneliti adalah Go-Jek dan Grab. Teknik pengumpulan data yang paling banyak dilakukan adalah kuesioner dengan 100 responden. Dan faktor yang paling banyak mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan dari penyedia jasa transportasi *online* tersebut. Selain itu ditemukan 13 faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Indra, Regita, and J. T. Purba, "PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE BAGI KAUM MILLENNIAL," *J. Account. Manag. Innov.*, vol. 3, no. 1, pp. 14–35, 2019.
- [2] E. Triandini, S. Jayanatha, A. Indrawan, G. W. Putra, and B. Iswara, "Metode Systematic Literature Review untuk Identifikasi Platform dan Metode Pengembangan Sistem Informasi di Indonesia," *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 1, no. 2, pp. 63–77, 2019.
- [3] M. R. Waluyo, "Analisis Model Hubungan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Transportasi Online," *Tekmapro J. Ind. Eng. Manag.*, vol. 13, no. 2, pp. 41–48, 2018.
- [4] W. D. Kurniawati and S. Muchsin, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , EFISIENSI DAN HARGA TRANSPORTASI BERBASIS ONLINE Go-Jek TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT ( Studi Kasus Pada Masyarakat Malang Raya ) Jurusan Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT," *J. Respon Publik*, vol. 13, no. 4, pp. 87–97, 2019.
- [5] H. Prawiranta and R. Diana, "PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA GOJEK DI KOTA YOGYAKARTA," *J. Pendidik. Akunt.*, no. 3, pp. 1–22, 2018.
- [6] B. C. Lavenia, Mohammad Iqbal, and A. Irawan, "Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dan Electronic Word Of Mouth (EWOM) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Go-Jek Di Kota Kediri)," *J. Adm. Bisnis*, vol. 60, no. 3, pp. 52–61, 2018.
- [7] Rifaldi, Kadunci, and Sulistyowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta," *Epigram*, vol. 13, no. 2, pp. 121–128, 2016.
- [8] V. Fatnilla and M. S. Abdurrahman, "PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GO-JEK ( Studi Kuantitatif Pada Mahasiswa / i Institut Teknologi Bandung )," in *e-Proceeding of Management*, 2019, vol. 6, no. 1, pp. 1665–1671.
- [9] David, "Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Online Grab," *AGORA*, vol. 6, no. 2, 2018.
- [10] C. B. Dewa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta)," *Perspektif*, vol. XVI, no. 1, pp. 1–6, 2018.
- [11] E. Setiawan and S. Septiani, "Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Moda Transportasi Grab di Tangerang Selatan," *J. Manaj. dan Kearifan Lokal Indones.*, vol. 2, no. 1, p. 54, 2018.
- [12] F. Rosalina and A. Kusumawati, "Pengaruh Sales Promotion Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang (Survei pada Konsumen Jasa GrabCar di Kota Malang)," *J. Adm. Bisnis*, vol. 60, no. 1, pp. 139–148, 2018.
- [13] L. M. S. Saragih, "PENGARUH BRAND IMAGE DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE ONLINE GRABCAR DALAM MENINGKATKAN WORD OF MOUTH," *J. Manaj. Bisnis*, vol. 31, no. 1, 2019.
- [14] I. M. A. Juniantara and T. G. R. Sukawati, "Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen," *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, vol. 7, no. 11, pp. 5955–5982, 2018.
- [15] D. Erica and H. Al Rasyid, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta," *J. Ecodemica*, vol. 16, no. 2, pp. 168–176, 2018.
- [16] M. I. Purba and K. E. N. Ginting, "Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Online di Kota Medan," *J. Konsep Bisnis dan Manaj.*, vol. 5, no. 1, pp. 63–75, 2018.
- [17] Mayasari, R. (2019). Sistem Informasi Nilai Mahasiswa Berbasis SMS Gateway menggunakan Trigger pada Database. *Systematics*, 1(1), 44-57.



