6.2 SARAN

Pihak Gojek disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan *contact*, terutama pada kemudahan akses customer service dan kecepatan respon terhadap keluhan, karena aspek ini paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, peningkatan pada *responsiveness* juga penting, khususnya dalam memberikan notifikasi dan solusi saat terjadi kendala. Meskipun *fulfillment* berpengaruh kecil, akurasi pengiriman dan informasi tetap perlu dijaga. Evaluasi rutin dan penambahan aspek lain seperti harga dan kepercayaan pengguna juga direkomendasikan untuk pengembangan layanan ke depan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] G. J. . Sianipar, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (Studi Pada Pelanggan GrabBike Di Kota Medan).," *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 19, pp. 183–196, 2019, doi: 10.54367/jmb.v19i2.576.

[2] F. Anggraini and A. Budiarti, "Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek," *J. Pendidik. Ekon.*, vol. 8, no. 3, pp. 86–94, 2020, doi: 10.26740/jupe.v8n3.p86-94.

[3] S. Syahidin and A. Adnan, "Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon," *Gajah Putih J. Econ. Rev.*, vol. 4, no. 1, pp. 20–32, 2022, doi: 10.55542/gpjer.v4i1.209.

[4] S. Sulistyowati, A. Rohmah, and A. Dwianto, "Analisa Dan Perancangan Aplikasi Surat Menyurat Pada Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG) Palangka Raya Berbasis Web," *J. Sains Komput. dan Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 27–30, 2019, doi: 10.33084/jsakti.v1i2.873.

[5] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.

[6] Baenil Huda and Bayu Priyatna, "Penggunaan Aplikasi Efficiency Manajement System (CMS) Untuk," *Systematics*, vol. 1, no. 2, pp. 81–88, 2019.

[7] P. J. Parjito, O. Rahmawati, and F. Ulum, "Rancang Bangun Aplikasi E-Agribisnis Untuk Meningkatkan Penjualan Hasil Tanaman Hortikultura," *J. Inform. dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 3, no. 3, pp. 354–365, 2023, doi: 10.33365/jatika.v3i3.2362.

[8] S. G. Prabumulih, "Rancang bangun aplikasi penjualan dan pembelian barang pada koperasi kartika samara grawira prabumulih," pp. 13–23, 2013.

[9] E. S. Hidayat, "Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan," *Din. J. Ilm. Ilmu Adm. Negara*, pp. 43–49, 2019, [Online]. Available: https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/2260%0Ahttps://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/download/2260/2023

[10] E. O. T. Setyowati and A. D. Respati, "Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi," *J. Ris. Akunt. dan Keuang.*, vol. 13, no. 1, p. 63, 2017, doi: 10.21460/jrak.2017.131.281.

[11] D. Putri Sekti Ari and L. Hanum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan pengguna Dengan Modifikasi E Govqual," *Profit*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
[12] P. Kualitas, L. Dan, H. Terhadap, P. Pada, G. Studi, and W. Kecamatan, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi)," *J. Ilm. M-Progress*, vol. 12, no. 1, pp. 70–83, 2022, doi: 10.35968/m-pu.v12i1.867.
[13] S. Ismulyaty, Nurmaini, and M. Roni, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo)," *NISBAH J. Perbanka Syariah*, vol. 8, no. 1, pp. 66–75, 2022, doi: 10.30997/jn.v8i1.6117.
[14] I. K. Subagja and A. Hakim, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Grand Candi Semarang," *J. Manaj. Bisnis Krisnadwipayana*, vol. 8, no. 3, 2020, doi: 10.35137/jmbk.v8i3.480.
[15] Tegar Adit Tiawan, Nikira Nikira, Juliana Juliana, Sri Indah Ayu Pertama Sari, and Nurbaiti Nurbaiti, "Implementasi Data Warehouse Terhadap Manajemen Aplikasi Gojek Pada Menu Gopay Later," *J. Publ. Tek. Inform.*, vol. 2, no. 2, pp. 59–65, 2023, doi: 10.55606/jupti.v2i2.1734.
[16] A. R. Resusun, A. L. Tumbel, Y. Mandagie, A. Perbandingan, K. Pelayanan, and T. Kepuasan, "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Online Gojek Dan Grab Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Mesin Unsrat," *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 7, no. 4, pp. 6030–6036, 2019.
[17] V. O. L. X. N. O. Agustus, N. Fadillah, and S. Nuraulia, "Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas dan Kepercayaan Mahasiswa Pelanggan GoRide pada Aplikasi Gojek di Kota Tangerang," vol. 15157, no. 2, pp. 2442–2445, 2024.
[18] M. M. E. Pada, "Analisis Tingkat Kualitas Layanan E-Lapkin," vol. 5, no. 1, pp. 21–31, 2023.
[19] F. Nosita, "E-Servqual, Promosi Dan Loyalitas Pelanggan Marketplace," *J. Appl. Bus. Adm.*, vol. 4, no. 1, pp. 38–44, 2020, doi: 10.30871/jaba.v4i1.1937.
[20] B. Karolinda, "Strategi E - Servqual Dan E – Recovery Service Quality Pada E – Commerce," *AVoER*, pp. 27–28, 2021.
[21] F. Alfarizi and M. Rahmawita, "Analisa Marketplace Facebook terhadap Kepuasan pengguna dengan menggunakan Metode E-Servqual," *INOVTEK Polbeng - Seri Inform.*, vol. 9, no. 1, pp. 80–94, 2024, doi: 10.35314/isi.v9i1.3932.
[22] E. Rosita, W. Hidayat, and W. Yuliani, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial," *FOKUS (Kajian Bimbing. Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, p. 279, 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7413.
[23] I. Pendahuluan, "ANALISIS KUALITAS JASA PERIKLANAN DENGAN KOMBINASI METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN Rini Alfatiyah Dosen Teknik Industri Universitas Pamulang," *JITMI (Jurnal Ilm. Tek. dan Manaj. Ind.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–7, 2018, [Online]. Available:

http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1015918&val=15435&title=Analisis Kualitas Jasa Periklanan dengan Kombinasi Metode Servqual dan Quality Function Deployment QFD untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

[24] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, "Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online," *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.

[25] D. Kurniawan and I. Fatmawati, "Persepsi Masyarakat Madura Terhadap Peran Tumbuhan Etnofarmaka di Kabupaten Sumenep," *J. Pertan. Cemara*, vol. 16, no. 2, pp. 1–7, 2019, doi: 10.24929/fp.v16i2.809.

[26] R. A. Setyawan and W. F. Atapukan, "Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert," *Compiler*, vol. 7, no. 1, pp. 54–61, 2018, doi: 10.28989/compiler.v7i1.254.

[27] V. Violin, "Pengaruh Harga Pokok Produksi Terhadap Volume Penjualan Pada PT. Semen Bosowa Maros," *J. Bisnis dan Kewirausahaan*, no. 72, pp. 138–148, 2019, [Online]. Available: http://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/jbk/article/view/632

[28] R. A. Sari, N. F. Aswar, and A. P. Aslam, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar," *J. Manaj.*, vol. 2, no. 2, p. 119, 2023, doi: 10.26858/jm.v2i2.42329.

[29] M. R. Saputra and S. Riyadi, "Sistem Informasi Populasi dan Historikal Unit Alat-Alat Berat Pada PT . Daya Kobelco Construction Machinery Indonesia," *J. Peneltian Dosen FIKOM (UNDA*, vol. 6, no. 2, p. pp.1-6, 2017.

[30] Mamonto, Tumbuan, and Rogi, "Analisis Faktor-Faktor Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Podomoro Poigar Di Era Normal Baru," *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 9, no. 2, pp. 110–121, 2021.

[31] D. M. Tam, "Pengaruh Gadget Terhadap Prestasi Siswa SMK Yayasan Islam Tasikmalaya," vol. 4, no. 2, pp. 163–173, 2017.

[32] R. Rosida and I. Haryanti, "Pengaruh Promosi Online dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Nithalian Collection Bima)," *J. Bus. Econ. Res.*, vol. 1, no. 2, pp. 150–160, 2020, doi: 10.47065/jbe.v1i2.235.

[33] N. Suriani, Risnita, and M. S. Jailani, "Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan," *J. IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 24–36, 2023, doi: 10.61104/ihsan.v1i2.55.

[34] D. Firmansyah and Dede, "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi," *J. Ilm. Pendidik. Holistik*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, 2022.

[35] C. D. Salmaa and M. Wattiheluw, "Identifikasi Sibutramin Hcl Pada Jamu Pelangsing Yang Dijual Di Pasar Besar Kota Malang Menggunakan Metode KLT Identification Of Sibutramin Hcl In Slimming Jamu For Sale In Malang City Market Using Tlc Method," *J. Nutr.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–6, 2022.

[36] F. R. Taravita and M. Alda, "PENDIDIKAN KABUPATEN DELI

SERDANG MENGGUNAKAN METOD E E-SERVQUAL," vol. 4307, no. August, pp. 1069–1080, 2024.
[37] T. A. Cendahani, A. Hamzah, and U. Lestari, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual(Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia)," *J. Scr.*, vol. 7, no. 2, pp. 203–212, 2019.
[38] K. Komharudin, A. Firman, and D. Nurapipah, "Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Sukabumi," *Fair Value J. Ilm. Akunt. dan Keuang.*, vol. 4, no. 2, pp. 464–474, 2021, doi: 10.32670/fairvalue.v4i2.643.
[39] A. T. Liem, I. R. Chrisanti, A. Sandag, and D. D. P. Purwadaria, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual," *CogITo Smart J.*, vol. 6, no. 2, pp. 229–238, 2020, doi: 10.31154/cogito.v6i2.277.229-238.
[40] A. Septia G, E. Mustuka U, A. Divara A, and M. R. Borroek, "Analisis Kualitas Layanan Pada Akun Instagram Sebagai Media Informasi Bagi Siswa/i dengan Metode E Servqual," *TIN Terap. Inform. Nusant.*, vol. 4, no. 9, pp. 571–580, 2024, doi: 10.47065/tin.v4i9.4881.
[41] D. A. Hidayati, R. P. Sari, and I. Rusi, "Analisis Kualitas Layanan Elektronik Untuk Mengukur Kepuasan pengguna Menggunakan Dimensi E-Servqual (Studi Kasus Pengguna Aplikasi MyTelkomsel di Kota Pontianak)," *Petir*, pp. 131–141, 2023.
[42] M. Mardiayanti and A. N. Andriana, "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk serta Review Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Scarlett Whitening," *J. Pendidik. dan Kewirausahaan*, vol. 10, no. 3, pp. 1091–1109, 2022, doi: 10.47668/pkwu.v10i3.560.
[43] M. S. Mauludin, D. Ratnawati, N. Arianti, M. D. Pryastara, and V. A. Novitawati, "Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Gojek," *SALIMIYA J. Stud. lmu Keagamaan Islam*, vol. 3, no. 1, pp. 123–141, 2022, [Online]. Available: https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/salimiya
[44] Mario Tamba, S. R. Agustini, and Dr. Jasmir, S.Kom, M.Kom, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanjo – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan pengguna Menggunakan Metode E-Servqual," *J. Inform. Dan Rekayasa Komputer(JAKAKOM)*, vol. 3, no. 2, pp. 560–569, 2023, doi: 10.33998/jakakom.2023.3.2.849.
[45] G. Whimphie Billyarta and E. Sudarusman, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy," *Optimal*, vol. 18, no. 1, pp. 41–62, 2021.
[46] Mawaddatarrohmah, Amroni, and Y. Hartiwi, "Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)," vol. X, no. September, 2020, [Online]. Available: http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jms
[47] W. G. S. Parwita, I. G. A. A. D. Indradewi, M. S. Ariantini, N. L. W. S. R. Ginantra, and I. K. A. Putra, "Penerapan Metode E-Service Quality Terhadap Pengukuran Tingkat Kepuasan penggunaan Marketplace," *SINTECH*