



# E-journal Field of Economics, Business, and Entrepreneurship (EFEBE)

## ANALISIS PERMINTAAN JASA TRANSPORTASI FUNOTRANS DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Karina Mutiara Hati Sesunan <sup>1\*</sup>, Arivina Ratih Yulihar<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung

### Informasi Naskah

#### **Update Naskah:**

Dikumpulkan: 11 Agustus 2022

Diterima: 14 September 2022

Terbit/Dicetak: 28 Oktober 2022

### **Keywords:**

FunoTrans, Permintaan, Transportasi Online

### **Abstract**

*This study aims to determine and analyze respondents' income variables, prices for FunoTrans services, prices for other services, and user satisfaction with the number of requests for FunoTrans transportation services in Bandar Lampung City. The research uses descriptive quantitative methods which are classified as survey research, namely research that takes samples from one population by using a questionnaire. The research method uses multiple linear regression analysis. The results of this study include; the price of online transportation services for motorbikes and cars using the FunoTrans application has a positive and significant effect; the price of other online transportation services for motorcycles and cars has a positive and significant effect; respondent's income has no significant effect; and user satisfaction have a significant effect on the demand for online transportation services in the FunoTrans application.*

### **A. PENDAHULUAN**

Di zaman era moderen budaya pemakaian fasilitas umum masyarakat semakin bergeser yang dimana konsumen bisa mendapatkan jasa transportasi tanpa pergi dari tempat untuk mencari jasa transportasi. Tingginya kemajuan teknologi membuat perusahaan jasa berinovasi terhadap produknya. Hanya dengan perangkat elektronik kecil (gadget) pembeli dapat memesan barang atau jasa dan penjual menawarkan barang atau jasa tersebut melalui aplikasi mobile yaitu dimakan transportasi online.

Transportasi online adalah layanan jasa transportasi berbasis internet. Hanya dengan menggunakan smarphone masyarakat dapat memesan layanan jasa tersebut. Zaman dulu masyarakat sangat sulit menemukan fasilitas transportasi umum dikarenakan masyarakat harus datang ke tempat perhentian transportasi tersebut.

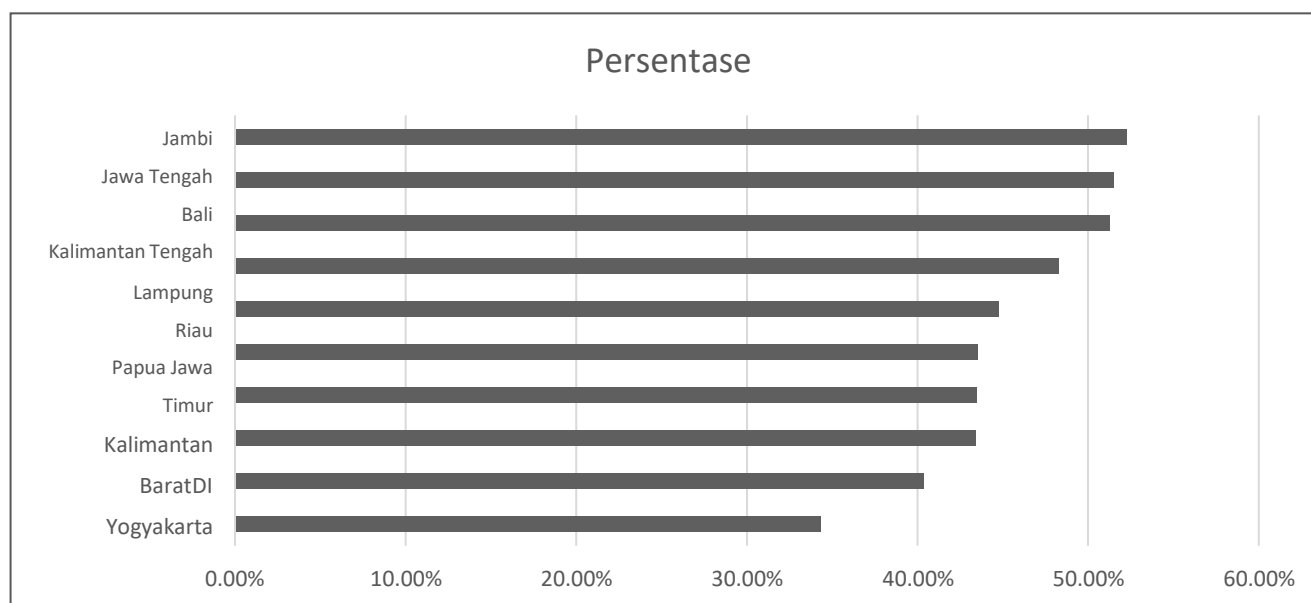
Manusia pada zaman sekarang membutuhkan transportasi yang cepat, nyaman, aman dan mudah ditemukan. Didaerah perkotaan seperti kota Bandar Lampung yang cukup luas dan penduduknya yang lumayan padat, kemacetan sering terjadi dan masyarakat banyak yang menggunakan kendaraan pribadi sehingga memicu kemacetan tersebut. Dan untuk masyarakat yang menggunakan transportasi umum lebih jenuh serta tidak nyaman ketika menghadapi kemacetan yang terjadi. Akses masyarakat masih sangat sulit di sebagian daerah di Indonesia. Berikut adalah provinsi terendah persentase rumah tangga yang memiliki akses nyaman ke transportasi umum,

Gambar 1, memperlihatkan bahwa Indonesia masih mengalami sebagian daerah yang memiliki kesulitan untuk mendapatkan akses ke transportasi umum. Hal ini memunculkan kesenjangan dan masalah terhadap daerah yang sulit menjangkau transportasi umum. Dengan bermunculan berbagai masalah transportasi, semakin banyak pula bisnis sektor jasa transportasi yang berpeluang untuk

\* Corresponding Author.

Karina Mutiara Hati Sesunan, e-mail : karinamutiara0723@gmail.com

berbisnis, seperti bisnis dalam skala besar taxi, bus sampai skala kecil becak motor, angkot ataupun ojek pangkalan. Untuk memenuhi kebutuhan akan jasa transportasi tersebut, perlu adanya penyedia jasa yang memberikan pelayanan yang baik dan inovatif. Inovasi bukanlah hanya sekedar proses penciptaan sesuatu yang baru, tetapi dia juga merupakan produk actual atau outcome (hasil).



**Gambar 1. 10 Provinsi Terendah Persentase Rumah Tangga yang Memiliki Akses Nyaman (Jarak 0,5km) ke Transportasi Umum Tahun 2020**  
Sumber: BPS Indonesia

Menurut robin dalam jurnal (Azizah & Adawia, 2018) Transportasi online muncul di tengah kondisi sistem transportasi di Indonesia yang belum tertata dengan baik. Kehadiran transportasi online membuat masyarakat mudah dalam menggunakan layanan jasa transportasi. Aplikasi transportasi online pada umumnya memberikan layanan berupa layanan jasa transportasi menggunakan motor yang maksimum 1 penumpang dan layanan jasa transportasi menggunakan mobil yang maksimum 4 penumpang. 2 layanan jasa transportasi tersebut adalah standar dari layanan yang diberikan aplikasi jasa transportasi online pada umumnya karena S.O.P (Standart Operating Procedure) yang diperlukan tidak terlalu banyak dibanding dengan jasa angkut barang dan makanan.

Perkembangan jasa transportasi online di Bandar Lampung diawali dengan hadirnya aplikasi GO-JEK yang masuk pada tahun 2017. GO-JEK adalah aplikasi yang didirikan oleh Nadien Makarim pada tahun 2010 di Jakarta. Pada saat itu masyarakat bermata pencaharian ojek pangkalan berselisih dengan pihak GO-JEK dikarenakan banyak tersedianya pengemudi Gojek dan akses mudah bagi pengguna sehingga mengurangi pendapatan ojek pangkalan. Pada akhirnya ojek pangkalan menjadi pengemudi GO-JEK.

Setelah GO-JEK masuk Kota Bandar Lampung kemudian selang 2 bulan aplikasi tersebut disusul oleh aplikasi Uber yang didirikan di San Fransisco California. Persaingan yang ketat membuat Grab mengikuti langkah Uber ke Indonesia. Grab merupakan aplikasi yang berbasis di Singapura. Pada tahun 2017 sampai sekarang sudah banyak aplikasi jasa transportasi masuk ke Bandar Lampung seperti GO-JEK, Uber, Grab, Maxim hingga akhirnya terbentuknya aplikasi dari kota Bandar Lampung itu sendiri yaitu FunoTrans.

FunoTrans merupakan aplikasi mobile yang menawarkan berbagai macam jasa. Aplikasi ini sebelumnya disebut dengan Wibi yang mulai berdiri pada Desember 2019. Berawal dari jasa layanan transportasi, aplikasi tersebut sekarang sudah mempunyai layanan seperti pengantar makanan dan pengiriman barang. Awal mula aplikasi FunoTrans didirikan di kota tapis berseri Bandar Lampung.

FunoTrans didirikan oleh M. Decky Arisandi A.S. yang merupakan warga negara Indonesia, pendiri melihat adanya dampak negatif dari tidak efisiennya sistem transportasi yang ada pada saat itu di Kota Bandar Lampung sehingga pemilik memiliki ide untuk membuat aplikasi pemesanan transportasi. Arti

dari FunoTrans sendiri yang dimana Funo adalah fun for you sedangkan Trans adalah transportation disini pemilik mengatakan bahwa kesenangan untuk para pengguna karena sudah menikmati layanan jasa dan kesenangan untuk pengemudi yang mendapatkan pendapatan dari setiap pemesanan yang ia terima.

Aplikasi FunoTrans sampai saat ini masih di gandeng oleh perusahaan CV. Tunggal Creative Indo dan belum berbadan hukum, pemilik mengatakan bahwa kedepannya FunoTrans akan membuat perusahaannya sendiri. Kantor FunoTrans berada di wilayah Panjang di Kota Bandar Lampung. Aplikasi FunoTrans dapat diunduh pada smartphone yang memiliki sistem operasi iOS atau pun Android. Dengan menggunakan aplikasinya di smartphone pelanggan dapat diantar dan dijemput sesuai tujuan.

Jasa layanan FunoTrans saat ini baru hadir di kota Bandar Lampung. Nama aplikasi FunoTrans di telinga masyarakat kota tapis berseri ini masih asing sehingga masih banyak yang belum mengenali aplikasi ini. Layanan yang diberikan FunoTrans berbagai macam yaitu Funo Motor merupakan layanan transportasi online kendaraan roda 2 dengan maksimum penumpang 1 orang, Funo Mobil merupakan layanan transportasi online kendaraan roda 4 dengan maksimum penumpang 4 orang, Funo Send adalah layanan jasa antar barang, Funo Food merupakan jasa layanan pesan makanan yang diantar oleh pnegemudi kendaraan roda 2, FunoStore merupakan jasa layanan pesan barang dari supermarket atau minimarket, Funo UMKM adalah jasa layanan pesanan barang maupun makanan dari UMKM yang terdaftar di Kota Bandar Lampung, Funo School merupakan jasa layanan transportasi roda 2 khusus untuk anak sekolah, Funo Massage merupakan jasa layanan pesan refleksi datang kerumah, Funo Care merupakan jasa layanan tentang kesehatan dari konsultasi dokter maupun pemesanan obat. Sampai sejauh ini tercatat pada tanggal 3 Agustus 2021 penginstal aplikasi FunoTrans sebanyak 351 akun.

Masih minimnya akses masyarakat ke transportasi umum membuat tingkat permintaan jasa transportasi online meningkat hal ini membuat pengaruh besar terhadap pengemudi transportasi jasa. Menurut Prathama Raharja (2015), permintaan adalah keinginan konsumen membeli suatu barang pada berbagai tingkat harga selama periode waktu tertentu. Dengan kata lain, permintaan baru bisa terjadi pada saat konsumen memiliki kebutuhan akan barang atau jasa tersebut dan juga memiliki daya beli untuk mendapatkan produk tersebut.

Tingginya permintaan jasa transportasi online membuat lapangan kerja baru untuk masyarakat Indonesia, maka sampai dengan sekarang sudah banyak terbentuk aplikasi jasa layanan transportasi online salah satunya adalah FunoTrans. Jasa transportasi sekarang sudah menjadi lapangan kerja yang mudah di daftar bagi masyarakat Indonesia untuk pekerjaan sampingan maupun pekerjaan utama. Di semua lapangan kerja memiliki persyaratan yang diwajibkan untuk para pelamar kerja. Peneliti telah melakukan wawancara dengan pemilik FunoTrans sehingga berhasil mendapatkan data dari jasa layanan transportasi motor dan mobil FunoTrans. Berikut syarat untuk menjadi mitra di layanan jasa transportasi online FunoTrans :

**Tabel 1. Persyaratan untuk menjadi mitra di jasa layanan transportasi online FunoTrans**

No	Motor	Mobil
1	WNI (Warga Negara Indonesia)	WNI (Warga Negara Indonesia)
2	Usia minimal 18 tahun dan maksimal 65 tahun	Usia minimal 18 tahun dan maksimal 65 tahun
3	Memiliki KTP asli	Memiliki KTP asli
4	Memiliki SIM C/D (dalam masa berlaku)	Memiliki SIM A/B1/B2/D1 (dalam masa berlaku)
5	Memiliki STNK asli (pajak 5 tahun dalam masa berlaku)	Memiliki STNK asli (pajak 5 tahun dalam masa berlaku)
6	Memiliki buku rekening tabungan	Memiliki buku rekening tabungan
7	Batas usia kendaraan maksimal 8 tahun (terhitung dari mulai mendaftar)	Batas usia kendaraan maksimal 8 tahun (terhitung dari mulai mendaftar)
8	Kapasitas mesin maksimal 250cc	Kapasitas mesin minimal 1000cc
9	Bukan kendaraan untuk lomba modifikasi atau motor Trail	Bukan mobil sport. Pickup, pickup double kabin, convertible atau coupe
10	Kondisi kendaraan layak digunakan	Kondisi kendaraan layak digunakan
11	Memiliki aplikasi FunoTrans di smartphone calon driver	Memiliki aplikasi FunoTrans di smartphone calon driver

Sumber : Survey peneliti, 2021

Bisa dilihat dalam tabel diatas bahwa calon mitra yang ingin mendaftar harus memiliki data

kelengkapan diri serta kendaraan dengan kondisi yang baik. Hal ini di karenakan kondisi kendaraan sangat mempengaruhi keselamatan penumpang sampai dengan tujuan. Kendaraan dengan usia lama lebih rentan mengalami rusak dan mogok di tengah jalan. Persyaratan tersebut membuat calon mitra lebih mudah untuk mendaftar sebagai pengemudi kendaraan jasa layanan transportasi online di FunoTrans karena calon mitra tidak memerlukan ujian tertulis atau ujian lain seperti melamar pekerjaan pada umumnya. Persyaratan yang tidak terlalu sulit membuat aplikasi ini sudah memiliki mitra di sejumlah tempat di Kota Bandar Lampung. Aplikasi tersebut telah beroperasi di 20 kecamatan di Kota Bandar Lampung. Berikut adalah kecamatan yang terdapat mitra layanan kendaraan aplikasi FunoTrans :

**Tabel 2. Jumlah Mitra di Setiap Kecamatan di Kota Bandar Lampung September 2020 - Agustus 2021**

No	Kecamatan di kota Bandar Lampung	Motor	Mobil
1	Bumi Waras	19	2
2	Enggal	23	0
3	Kedamaian	5	0
4	Kedaton	7	0
5	Kemiling	25	0
6	Labuhan Ratu	15	1
7	Langkapura	16	0
8	Panjang	29	6
9	Rajabasa	9	0
10	Sukabumi	18	0
11	Sukarame	16	0
12	Tanjung Senang	15	0
13	Tanjung Karang Barat	10	1
14	Tanjung Karang Pusat	12	4
15	Tanjung Karang Timur	7	1
16	Teluk Betung Barat	23	5
17	Teluk Betung Selatan	8	3
18	Teluk Betung Timur	15	3
19	Teluk Betung Utara	10	4
20	Wayhalim	18	0
<b>Jumlah Mitra</b>		<b>300</b>	<b>30</b>

Sumber : Survey peneliti, 2021

Bisa dilihat bahwa mitra jasa layanan transportasi online FunoTrans sudah mencakup seluruh kecamatan di kota Bandar Lampung. Sampai Agustus 2021 mitra jasa layanan motor sudah mencakup 300 orang dan terdapat di seluruh kecamatan kota Bandar Lampung sedangkan mitra jasa layanan transportasi mobil masih menyusul untuk penyebaran mitra diseluruh kecamatan kota Bandar Lampung yang dimana sampai saat ini tercatat 30 orang. Mitra jasa layanan transportasi onnline motor dan mobil FunoTrans memiliki rentang usia yang beragam. Berikut jumlah mitra dilihat dari rentang usia dengan nilai interval 7 :

**Tabel 3. Jumlah Mitra Jasa Layanan Transportasi Online Motor dan Mobil FunoTrans dari Rentang Usia**

No	Interval Usia	Frekuensi	
		Motor	Mobil
1	18 – 25	118	0
2	26 – 33	92	4
3	34 – 41	43	7
4	42 – 49	19	5
5	50 – 57	8	8
6	58 – 65	20	6
<b>Jumlah</b>		<b>300</b>	<b>30</b>

Sumber : Survey peneliti, 2021

Bisa dilihat dari tabel diatas bahwa jasa layanan transportasi online motor FunoTrans memiliki jumlah lebih banyak di usia muda dari terutama dari 18 sampai 25 tahun, hal ini di karenakan rata – rata mitra dengan rentang usia tersebut hanya memiliki kendaraan roda dua sedangkan untuk usia lebih tua memiliki jumlah yang lebih sedikit. Jasa layanan transportasi online mobil FunoTrans memiliki jumlah lebih bervariasi melihat dari jumlah mitra dengan rentang usia yang berbeda – beda dan tidak memiliki mitra dengan rentang usia 18 sampai 25.

FunoTrans membuka pendaftaran untuk menjadi mitra jasa layanan FunoTrans dengan tidak melihat gender dari calon mitra. Artinya untuk calon mitra dengan genderwanita di terima oleh FunoTrans, akan tetapi sampai dengan Agustus 2021 FunoTrans belum memiliki mitra dengan jenis gender wanita.

Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dan pekerja dengan biaya serendah – rendahnya (Laksmi, 2008, p. 52). SOP membantu para pekerja untuk mengerjakan pekerjaan sesuai denganposisi yang ditempatkan oleh perusahaan, maka dengan adanya SOP karyawan hanya perlu mengikuti dokumen SOP dari perusahaan agar terarah dengan baik. FunoTrans memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) bagi setiap mitra motor maupun mobil. Berikut SOP yang diberikan FunoTrans untuk para mitranya :

**Tabel 4. Standar Operasional Prosedur Penampilan Pengendara dan Kendaraan**

No	Kategori	Motor	Mobil
1	Penampilan Mitra	Berpakaian rapih ( jaket/baju berkerah Pakaian tidak berbau/tercium wangi Pakaian bersih tidak bernoda/lubang/kusam Helm standar SNI Memakai celana panjang tertutup Memakai sepatu tertutup	Berpakaian rapih dengan baju berkerah Pakaian tidak berbau/tercium wangi Pakaian bersih tidak bernoda/lubang/kusam Memakai sabuk pengaman Memakai celana panjang tertutup Memakai sepatu tertutup
2	Kondisi Kendaraan	Pijakan kaki untuk Pelanggan - Terdapat kaca spion Lampu utama menyala Lampu sen dapat digunakan Knalpot standar dan tidak memiliki suara nyaring atau modifikasi	Tidak terdapat barang atau makanan yang mengeluarkanbau menyengat seperti : - Sampah makanan - Tempat makanan yang kotor - Pakaian kotor - Sepatu kotor Sabuk Pengaman dapat digunakan dengan baik Terdapat kaca spion Lampu utama menyala Lampu sen dapat digunakan Knalpot standar dan tidak memiliki suara nyaring atau modifikasi

FunoTrans mengedepankan penampilan profesional pengemudi hal untuk membuat rasa percaya pelanggan terhadap pengemudi dan penampilan profesional pengemudi merupakan representasi dari FunoTrans. Kondisi kendaraan dengan standar yang diberikan oleh FunoTrans menunjang keselamatan pengemudi maupun pelanggan. Jika standar tersebut tidak terpenuhi maka peluang untuk menimbulkan ketidaknyamanan pelanggan akan terjadi bahkan dapat membuat resiko kecelakaan. Prosedur antar jemput antara pengemudi maupun pelanggan memiliki SOP sendiri, yaitu:

**Tabel 5. Standar Operasional Prosedur Antar Jemput Pengendara dan Pelanggan**

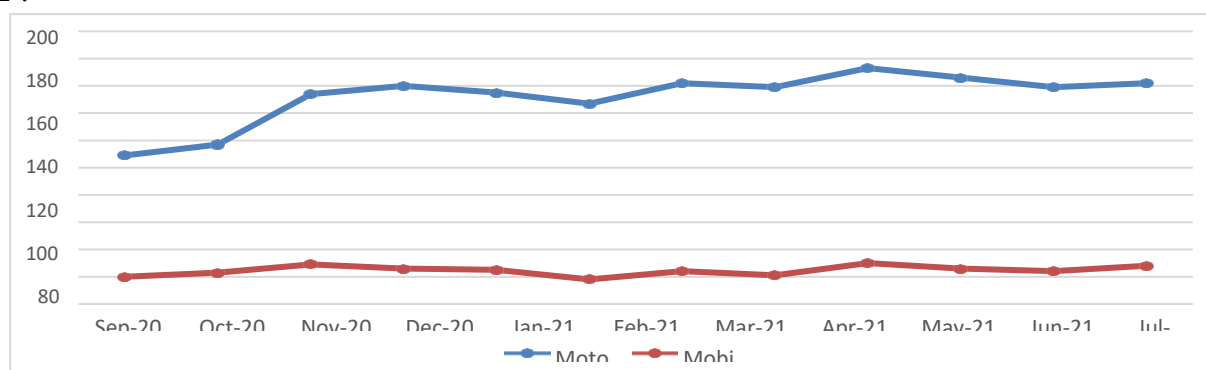
No	Kategori	Motor	Mobil
1	Mitra Mendapatkan Order	Tidak perlu menghubungi Pelanggan (SMS atau telepon) untuk konfirmasi. Gunakan navigasi didalam aplikasi sesuai dengan peta penunjuk arah di titikpenjemputan pelanggan sampai ke lokasi tujuan.	Tidak perlu menghubungi Pelanggan (SMS atau telepon) untuk konfirmasi. Gunakan navigasi didalam aplikasi sesuai dengan peta penunjuk arah di titik penjemputan pelanggan sampai ke lokasi tujuan.
2	Mitra Tiba diTitik Temu	Kirim Chat, SMS, atau telepon Pelanggan saat tiba di titik tujuan	Kirim Chat, SMS, atau telepon Pelanggan saat tiba di titiktujuan
3	Bertemu dengan Pelanggan	Sapa pelanggan dengan sopan dan berbahasa formal Foto Driver sesuai dengan informasi di	Sapa pelanggan dengan sopan dan berbahasa formal Foto Driver sesuai dengan informasi di

No	Kategori	Motor	Mobil
4	Percakapandengan Pelanggan	aplikasi Pelanggan Plat nomor sesuai dengan informasi di aplikasi Pelanggan Berikan helm standar SNI kepada Pelanggan Pastikan helm bersih, tidak berbau, dan pengait berfungsi baik Pastikan kaca helm dapat dibuka/tutup Pastikan pijakan kaki siap digunakan Pelanggan Tekan tombol "Sudah menjemput pelanggan" sebelum menuju lokasi antar Hanya memulai percakapan jika: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hujan, menawarkan untuk berhenti atau menggunakan jas hujan</li> <li>- Ganti rute jika sangat macet</li> <li>- Mengisi bensin</li> <li>-</li> </ul>	aplikasi Pelanggan Plat nomor sesuai dengan informasi di aplikasi Pelanggan Pastikan Pelanggan menggunakan sabuk pengaman jika duduk di kursi depan - - - Tekan tombol "Sudah menjemput Pelanggan" sebelum menuju lokasi antar Hanya memulai percakapan jika: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ganti rute jika sangat macet</li> <li>- Mengisi bensin</li> </ul>
		Tawarkan top up saldo Funo kepada Pelanggan sebesar nilai deposit yang dimiliki Driver Ucapkan terima kasih kepada Pelanggan dengan sopan dan ramah Klik tombol "selesai"	Tidak menggunakan ponsel selain untuk keperluan mengantarkan Pelanggan Tawarkan top up saldo Funo kepada Pelanggan sebesar nilai deposit yang dimiliki Driver Ucapkan terima kasih kepada Pelanggan dengan sopan dan ramah Klik tombol "selesai"
5	Pelanggan Sampai ke Titik Tujuan		

Sumber : Survey peneliti, 2021

Standar Operasional yang diberikan FunoTrans kepada mitra mempermudah proses antar jemput pelanggan. Keselamatan pelanggan merupakan fokus utama yang diterapkan oleh FunoTrans maka FunoTrans bersinergi dengan BRI Asuransi Indonesia jika terjadi kecelakaan saat konsumen dalam perjalanan dari titik bertemu dengan mitra sampai berada di titik tujuan konsumen maka konsumen dan mitra dapat langsung menghubungi pihak BRI Asuransi Indonesia. Kenyamanan dan keselamatan yang diberikan mitra kepada pelanggan sangat penting untuk FunoTrans karena jika pelanggan merasa puas akan layanan yang diberikan maka terbentuk loyalitas pelanggan. Menurut (Kotler & Keller, 2013, p. 138) menjelaskan bahwa loyalitas sebagai komitmen yang dipegang untuk membeli atau menggunakan kembali produk atau jasa yang disukai di masa yang akan mendatang meskipun ada pengaruh situasional dan tindakan atau upaya pemasaran untuk beralih.

Jika loyalitas terjadi maka kepercayaan konsumen akan meningkat sehingga perkiraan di masa depan konsumen akan membeli jasa layanan transportasi online FunoTrans kembali. Hal berpotensi menaikkan tingkat permintaan jasa layanan transportasi FunoTrans. Berikut adalah grafik permintaan jasa layanan transportasi online mobil dan motor FunoTrans dari bulan September 2020 sampai Agustus 2021 :



Sumber : Survey peneliti, 2021

**Gambar 2. Grafik Permintaan Jasa Layanan Transportasi Online Motor dan Mobil FunoTrans per bulan dari September 2020 sampai Agustus 2021**

Dapat dilihat bahwa permintaan jasa layanan transportasi online motor FunoTrans meningkat secara signifikan sedangkan untuk jasa layanan transportasi online mobil FunoTrans memiliki Grafik yang tidak tinggi seperti motor, hal ini dikarenakan jumlah mitra di layanan mobil masih sangat minim. FunoTrans saat ini hanya beroperasi di lingkup Kota Bandar Lampung maka jarak yang ditempuh mitra tidak terlalu jauh hal ini berbeda dengan aplikasi lain yaitu Gojek yang memiliki lingkup sangat luas. Berikut adalah perbandingan tarif jasa layanan transportasi FunoTrans dan Gojek :

**Tabel 6. Perbandingan Tarif Jasa Layanan Transportasi Online FunoTrans dan Gojek**

No	Jarak Tempuh Kendaraan per Setiap Jasa Layanan Transportasi	Tarif Layanan Jasa Transportasi Online FunoTrans		Tarif Layanan Jasa Transportasi Online Gojek	
		Motor	Mobil	Motor	Mobil
1	< 4km	5	7	7	10
2	+ 1km	7	10.5	8.1	13.5
3	+ 2km	9	14	10.2	17
4	+ 3km	11	17.5	12.3	20.5
5	+ 4km	13	21	14.4	24
6	+ 5km	15	24.5	16.5	27.5
7	+ 6km	17	28	18.6	31
8	+ 7km	19	31.5	20.7	34.5
9	+ 7km >	19.000 >	31.500 >	20.700 >	34.500 >

Sumber : Survey peneliti, 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa tarif yang diberikan aplikasi FunoTrans dimulaidari minimal Rp. 5.000 untuk kategori motor dan minimal Rp. 7.000 untuk kategori mobil. Tarif bertambah jika jarak tempuh lebih dari 4km dengan nominal untuk kategori motor sebesar Rp. 2.000 dan kategori mobil Rp. 3.500 untuk setiap jarak 1km. Tarif ini akan berubah jika terjadi kemacetan di daerah yang dilewati oleh pelanggan dan tidak berubah dengan keadaan cuaca.

Aplikasi pesaing yaitu Gojek memberikan tarif untuk 4km pertama yaitu Rp. 7.000 dan kategori mobil sebesar Rp. 10.000. Hal ini berbeda dengan FunoTrans yang memiliki tarif lebih murah dibanding Gojek. Tarif bertambah jika jarak tempuh lebih dari 4km dengan kategori motor sebesar Rp. 2.100 dan kategori mobil sebesar Rp. 3.500. Perbedaan tarif kelipatan Gojek tidak jauh dengan FunoTrans, akan tetapi hal ini akan sangat berbeda jika situasi jalan yang ditempuh oleh mitra Gojek tidak mendukung. Tarif jasa layanan transportasi online Gojek akan naik lebih dari yang tertera di tabel jika terjadi hal seperti hujan dan macet. Tarif ini juga berbeda jika pemesanan terjadi di jam sibuk seperti jam 07.00 sampai 10.00 tarif akan meningkat sampai 2x lipat dibanding jam tidak sibuk.

Dari tarif di atas FunoTrans memberikan pendapatan untuk mitra dengan jumlah akumulasi di akhir bulan. FunoTrans memberikan pendapatan untuk mitra sebesar 90% dari total jasa layanan transportasi online yang didapatkan oleh mitra sedangkan 10% adalah pendapatan FunoTrans. FunoTrans juga memberikan target pemesanan per harinya yaitu 5 pemesanan untuk kategori motor dan 3 untuk kategori mobil. Jika mitra mendapatkan target maka 2,5% dari total pemesanan diberikan kepada mitra diluar 90% yang ia terima.

Peneliti meneliti aplikasi jasa transportasi FunoTrans dikarenakan peneliti ingin melihat apakah aplikasi ini akan menjadi pesaing aplikasi lainnya dengan mengingat aplikasi ini masih baru dan berkembang tetapi memiliki tarif yang lebih murah dari pada aplikasi lainnya di Kota Bandar Lampung. Hal ini akan berkemungkinan mempengaruhi permintaan jasa layanan transportasi online FunoTrans. Melihat transportasi sangatlah penting terutama di era sekarang transportasi online menjamur dimana – mana. Dari data pada gambar 1 sebelumnya menunjukkan bahwa wilayah Provinsi Lampung masih minim akses transportasi dan masuk ke kategori 6 dari 10 provinsi terendah persentase rumah tangga yang memiliki akses nyaman (jarak 0,5 km ke transportasi umum tahun 2020). Hal ini menunjukkan persaingan ketat antara jasa layanan transportasi online di Kota Bandar Lampung. Menurut jurnal (Saputra Yovan Sawir & Wahyu, 2019) bila dilihat dari persaingan ojek online yang ada pada saat ini membuat para perusahaan terus meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggannya.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Teori Permintaan**

Pada dasarnya teori permintaan menerangkan tentang hubungan antara jumlah permintaan dan harga suatu produk. (Rahardja, 2008) permintaan adalah keinginan konsumen membeli suatu produk pada berbagai tingkat harga selama periode waktu tertentu. Dengan kata lain, permintaan baru bisa terjadi pada saat konsumen memiliki harapan atau kebutuhan akan produk tersebut dan memiliki daya beli untuk mendapatkan produk tersebut.

Hukum permintaan merupakan suatu hipotesis yang menyatakan makin rendah harga suatu komoditas maka akan semakin banyak jumlah komoditas yang diminta, sebaliknya makin tinggi harga suatu komoditas maka akan semakin sedikit jumlah komoditas yang diminta dengan asumsi faktor lain konstan atau ceteris paribus.

Permintaan layanan produk jasa dapat terjadi jika konsumen membutuhkan perantara antara konsumen dengan barang atau tempat tujuan. Permintaan jasa transportasi memiliki beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat permintaan suatu jasa. Faktor – faktor yang mempengaruhi permintaan jasa transportasi adalah pendapatan responden, harga jasa FunoTrans, harga jasa lain, kepuasan pelanggan.

Konsumen adalah raja bagi perusahaan, maka layanan jasa yang diberikan harus dinikmati dengan baik oleh konsumen. Konsumen sebagai pengguna memiliki berbagai jenis status mulai dari pelajar, karyawan sampai pebisnis. Perbedaan status ini membuat kesenjangan antar pengguna sehingga pengguna memiliki pendapatan yang berbeda – beda. Perbedaan status dan pendapatan ini membuat masyarakat pengguna FunoTrans mengeluarkan dana untuk memakai layanan jasa FunoTrans bermacam macam, hal ini juga berkaitan dengan berapa jarak tempuh yang dipesan oleh pengguna.

Tidak hanya FunoTrans yang mengusung layanan jasa transportasi. Terdapat aplikasi layanan jasa transportasi juga seperti Gojek, Grab, Maxim, dll. Pengguna bebas memakai aplikasi yang ia percaya, dalam hal ini pengguna jasa dapat kembali menggunakan jasa transportasi jika pengguna merasa puas dalam layanan yang diberikan oleh jasa transportasi tersebut. Menurut (Soekarwati, 2002), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan suatu barang substitusi atau komplementernya, selera, jumlah penduduk, tingkat pendapatan, elastisitas barang.

### **Elastisitas Permintaan**

Elastisitas permintaan adalah kepekaan fungsi permintaan terhadap variabel variabel yang mempengaruhinya. Hal ini diukur dengan kuantitatif yang menunjukkan sampai dimana besar pengaruh perubahan harga atas perubahan permintaan. Tiga variabel yang mempengaruhi maka dikenal tiga elastisitas permintaan yaitu elastisitas harga (produk sendiri), elastisitas silang (terhadap perubahan harga produk lain), elastisitas pendapatan (terhadap perubahan pendapatan atau anggaran belanja) (Sudarsono, 1983).

### **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan Kajian Pustaka dan penelitian terdahulu, maka hipotesis sementara dari penelitian ini adalah:

1. Diduga variabel pendapatan responden berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi FunoTrans di Kota Bandar Lampung.
2. Diduga variabel harga jasa FunoTrans berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi FunoTrans di Kota Bandar Lampung.
3. Diduga variabel harga jasa lain berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi FunoTrans di Kota Bandar Lampung.
4. Diduga variabel kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap permintaan jasa transportasi FunoTrans di Kota Bandar Lampung



## C. METODE PENELITIAN

### Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini dilakukan di Bandar Lampung pada tahun 2021. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang digolongkan kepada penelitian survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarumbun, 1998). Penelitian ini menjelaskan fenomena yang terjadi secara jelas menggunakan data berupa angka, sehingga dapat disebut kuantitatif dan penelitian ini bersifat deskriptif karena menggambarkan karakteristik populasi atau fenomena yang sedang diteliti.

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dari wawancara langsung oleh pemilik FunoTrans dan kuisioner dari pengguna kendaraan jasa transportasi FunoTrans. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama dari individu seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti (Sugiarto, 2007).

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa FunoTrans di Kota Bandar Lampung. Banyak sampel dalam penelitian ini sebesar 112 Pengguna Jasa Transportasi Motor FunoTrans dan 22 Pengguna Jasa Transportasi Mobil FunoTrans.

### Definisi Operasional Variabel

#### Permintaan Jasa Transportasi FunoTrans (Y)

Permintaan jasa transportasi dikatakan disini adalah permintaan setiap pengguna dalam menggunakan jasa transportasi Funotrans dalam layanan Funo Motor dan Funo Mobil. Diduga terdapat faktor – faktor dalam tinggi rendahnya permintaan tersebut antara lain harga jasa, harga jasa lain, pendapatan responden, dan kepuasan pengguna.

#### Harga Jasa (X1)

Harga Jasa adalah pengeluaran rata – rata sebulan responden menggunakan jasa FunoTrans dalam layanan Funo Motor dan Funo Mobil di kota Bandar Lampung.

#### Harga Jasa Lain (X2)

Harga jasa lain adalah pengeluaran rata – rata sebulan responden menggunakan jasa transportasi dari aplikasi lain seperti aplikasi layanan transportasi Gojek, Grab dan Maxim di kota Bandar Lampung.

#### Pendapatan Responden (X3)

Pendapatan responden adalah berapa pendapatan responden dalam sebulan.

#### Kepuasan Pengguna (X4)

Kepuasan pengguna adalah kepuasan responden atas layanan yang diberikan FunoTrans baik dari segi aplikasi maupun pengemudi.

### Uji Signifikansi Instrumen Penelitian

Pengukuran validitas dilakukan dengan analisis Korelasi *Product Moment* dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka kuisioner valid.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka kuisioner tidak valid.

### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk menghitung tingkat konsistensi tanggapan terhadap beberapa pertanyaan kuesioner berdasarkan pengetahuan responden terhadap pertanyaan di dalam kuisioner yang diajukan dalam penelitian (Sugiyono, 2010). Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus cronbachalpha sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{(K-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pernyataan atau soal

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = varians total

Apabila koefisien cronbach alpha ( $r_{11}$ )  $\geq 0,60$  maka dapat dikatakan instrument tersebut reliabel (Arikunto, 2014).

### Metode Analisis

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menerangkan suatu keadaan, peristiwa, dan objek apakah individu atau segala sesuatu yang berkaitan dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik dalam bentuk angka maupun kata (Setyosari, 2016).

### Model Regresi Linier Berganda

Berikut merupakan persamaan untuk regresi linier berganda:

$$\ln Y_i = \beta_0 + \beta_1 \ln X_{1i} + \beta_2 \ln X_{2i} + \beta_3 \ln X_{3i} + \beta_4 \ln X_{4i} + \varepsilon_i$$

Keterangan:

$Y$  : Permintaan jasa

$\beta_1 \dots \beta_4$  : Parameter regresi

$\ln$  : Logaritma natural

$X_1$  : Harga jasa

$X_2$  : Harga jasa lain

$X_3$  : Pendapatan

$X_4$  : Kepuasan pelanggan

$\beta_0$  : konstanta

$\varepsilon$  : error

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan Microsoft Excel, maka diperoleh hasil uji validitas kuisioner variabel kepuasan pengguna jasa layanan transportasi kendaraan motor aplikasi FunoTrans dengan menggunakan analisis *Korelasi Product Momen* yaitu: nilai  $r$  Product Momen lebih besar dari nilai  $r$  Tabel sebesar 0.195 dengan tingkat signifikansi 5% maka telah teruji bahwa pernyataan pada kuisioner adalah valid.

Sedangkan berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan Microsoft Excel, maka diperoleh hasil uji validitas kuisioner variabel kepuasan pengguna jasa layanan transportasi kendaraan mobil aplikasi FunoTrans dengan menggunakan analisis *Korelasi Product Momen* yaitu: pernyataan kuisioner yang valid sebanyak 8 yaitu pernyataan P8, P9, P10, P13, P14, P15, P20, P21, sedangkan untuk pernyataan yang tidak valid sebanyak 15 yaitu pernyataan P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P11, P12, P16, P17, P18, P19, P22, P23.

### Uji Reliabilitas

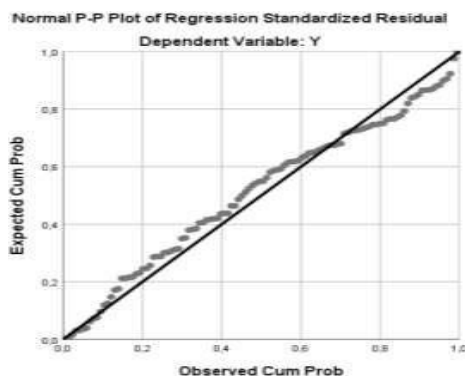
Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan Microsoft Excel, maka diperoleh hasil uji reabilitas kuisioner variabel kepuasan pengguna jasa layanan transportasi kendaraan motor aplikasi FunoTrans dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Hasil dari olah data Microsoft Excel dengan validitas pernyataan sebanyak 23 yaitu dari P1 sampai P23 didapatkan keterangan dengan nilai ( $r_{11}$ )  $\geq 0,60$  maka nilai uji reliabel  $0,859 \geq 0,60$  sehingga dapat dikatakan uji reliabilitas dalam jasa layanan transportasi kendaraan motor FunoTrans adalah reliabel.

Uji reabilitas kuisioner variabel kepuasan pengguna jasa layanan transportasi kendaraan mobil

aplikasi FunoTrans dengan menggunakan model *CronBach Alpha* didapatkan hasil ( $r_{11}$ )  $\geq 0,60$  maka nilai uji reliabel  $0,653 \geq 0,60$  sehingga dapat dikatakan uji reliabilitas dalam jasa layanan transportasi kendaraan mobil FunoTrans adalah reliabel.

### Uji Normalitas

Berikut merupakan hasil dari Uji Normalitas:



**Gambar 3. Data Uji Normalitas Probability Plot.**

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan hasil uji normalitas data terdistribusi normal karena lingkaran – lingkaran kecil menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

### Uji Multikolinieritas

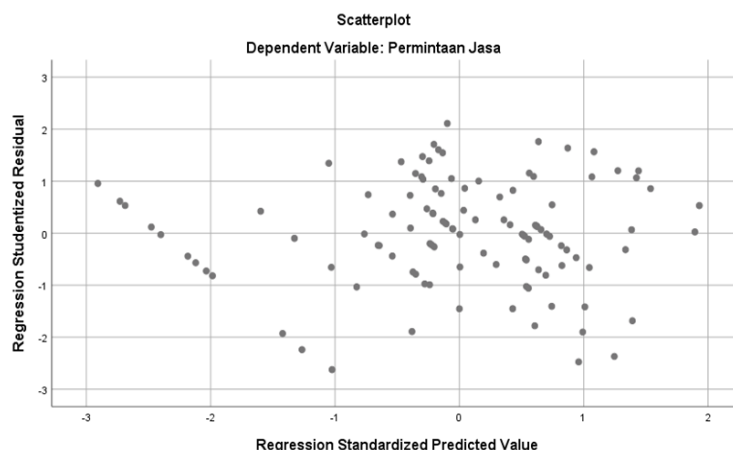
Berikut merupakan hasil dari Uji Multikolinieritas:

Variabel	Coefficients	Std Error	Collinierity Statistic	
			Tolerance	VIF
LN_YQ (Constant)	-5,731	1,178		
LN_X1Q	0,747	0,045	0,796	1,257
LN_X2Q	0,143	0,046	0,750	1,334
LN_X3	-0,143	0,090	0,737	1,357
LN_X4	-0,195	0,352	0,776	1,289

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai VIF pada harga jasa adalah sebesar 1,275 yang dimana  $1,275 > 0,10$  maka tidak terdapat multikolinieritas. Nilai VIF pada harga jasa lain adalah sebesar 1,334 yang dimana  $1,334 > 0,10$ , maka tidak terdapat multikolinieritas. Nilai VIF pada pendapatan responden adalah sebesar 1,357 yang dimana  $1,357 > 0,10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas. Nilai VIF pada kepuasan pengguna adalah sebesar 1,289 yang dimana  $1,289 > 0,10$ , maka tidak terdapat multikolinieritas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada data jasa layanan transportasikendaraan motor aplikasi FunoTrans

### Uji Heterokedastisitas

Berikut merupakan hasil dari Uji Heterokedastisitas:



**Gambar 4. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Berdasarkan gambar diatas titik-titik data tersebut menyebar diatas dan dibawa atau sekitar angka 0 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam data tersebut tidak terjadi heterokedastisitas. Maka dapat disimpulkan bahwa data jasa layanan transportasi kendaraan motor aplikasi FunoTrans tidak terdapat heterokedastisitas.

### Pengujian Hipotesis

Berikut merupakan hasil regresi data jasa layanan transportasi kendaraan motor aplikasi Funotrans bulan Januari 2022:

**Tabel 9. Hasil Regresi Jasa Layanan Transportasi Kendaraan Motor Aplikasi Funotrans**

Variabel	Coefficients	Std Error	t-Statistic	Signifikan
LN_YQ (Constant)	-5,731	1,178	-4,865	0,000
LN_X1Q	0,747	0,045	16,569	0,000
LN_X2Q	0,143	0,046	3,125	0,002
LN_X3	-0,143	0,090	-1,598	0,113
LN_X4	-0,195	0,352	-0,555	0,580

Diketahui bahwa t tabel untuk data jasa layanan transportasi kendaraan motor FunoTrans bulan Januari 2022 dengan uji 2 arah dan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) dan  $df = 107$  adalah 1,982 ). Maka interpretasi untuk hipotesis diatas adalah:

1. Pada variabel harga jasa mempunyai nilai t-statistik sebesar 16,569 yang dimana lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 1,982 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini memiliki arti bahwa variabel harga jasa berpengaruh signifikan terhadap variabel permintaan jasa motor.
2. Pada variabel harga jasa lain mempunyai nilai t-statistik sebesar 3,125 yang dimana lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 1,982 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini memiliki arti bahwa variabel harga jasa lain berpengaruh signifikan terhadap variabel permintaan jasa motor.
3. Pada variabel pendapatan responden mempunyai nilai t-statistik sebesar -1,589 yang dimana lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 1,982 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini memiliki arti bahwa variabel pendapatan responden tidak berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa motor.
4. Pada variabel kepuasan pengguna mempunyai nilai t-statistik sebesar -0,555 yang dimana lebih kecil dari t tabel yaitu sebesar 1,982 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini memiliki arti bahwa variabel kepuasan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel permintaan jasa motor.

Sedangkan di bawah ini merupakan hasil regresi data jasa layanan transportasi kendaraan mobil aplikasi Funotrans bulan Januari 2022:

**Tabel 10. Hasil Regresi Jasa Layanan Transportasi Mobil Aplikasi Funotrans Januari 2022**

Variabel	Coefficients	Std Error	t-Statistic	Signifikan
LN_YP (Constant)	-8,602	1,962	-4,384	0,000
LN_X1P	0,629	0,158	3,994	0,001
LN_X2P	0,193	0,198	0,972	0,345
LN_X3	0,031	0,219	0,142	0,889
LN_X4	-0,094	0,618	-0,153	0,880

Diketahui bahwa t tabel untuk data jasa layanan transportasi kendaraan motor FunoTrans dengan uji 2 arah dan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) dan  $df = 17$  adalah 2,109 (lampiran 19). Maka interpretasi untuk hipotesis diatas adalah :

1. Pada variabel harga jasa mempunyai nilai t-statistik sebesar 3,994 yang dimana lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 2,109 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini memiliki arti bahwa variabel harga jasa berpengaruh signifikan terhadap variabel permintaan jasa mobil
2. Pada variabel harga jasa lain mempunyai nilai t-statistik sebesar 0,972 yang dimana lebih kecil

dari t tabel yaitu sebesar 2,109 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini memiliki arti bahwa variabel harga jasa lain tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel permintaan jasa mobil.

3. Pada variabel pendapatan responden mempunyai nilai t-statistik sebesar 0,142 yang dimana lebih kecil dari t tabel yaitu sebesar 2,109 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini memiliki arti bahwa variabel pendapatan responden tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel permintaan jasa mobil.
4. Pada variabel kepuasan pengguna mempunyai nilai t-statistik sebesar -0,153 yang dimana lebih kecil dari t tabel yaitu sebesar 2,109 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini memiliki arti bahwa variabel kepuasan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel permintaan jasa mobil.

### Uji F-Statistik

Penelitian pada uji f-statistik ini dilakukan dengan tingkat kebebasan (*degree of freedom*) yaitu sebesar 107. Berikut adalah hasil dari uji f-statistik dalam jasa layanan transportasi kendaraan motor aplikasi FunoTrans:

**Tabel 11. Hasil Uji F Kendaraan Motor Aplikasi Funotrans**

Anova	df	f-Statistic	Signifikan
Regression	4	94,944	,000 <sup>b</sup>

Pada variabel independen ( harga jasa, harga jasa lain, pendapatan responden, kepuasan pengguna) mempunyai nilai f-statistik sebesar 94,944 yang dimana lebih besar dari f tabel yaitu sebesar 2,46 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini memiliki arti bahwa variabel bebas yaitu harga jasa, harga jasa lain, pendapatan responden, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu permintaan jasa motor. Sedangkan berikut merupakan hasil Uji F dari jasa layanan transportasi kendaraan mobil aplikasi Funotrans bulan Januari 2022:

**Tabel 12. Hasil Uji F Kendaraan Mobil Aplikasi Funotrans**

Anova	df	f-Statistic	Signifikan
Regression	4	11,176	,000 <sup>b</sup>

Pada variabel independen ( harga jasa, harga jasa lain, pendapatan responden, kepuasan pengguna) mempunyai nilai f-statistik sebesar 11,176 yang dimana lebih besar dari f tabel yaitu sebesar 2,93 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini memiliki arti bahwa variabel bebas yaitu harga jasa, harga jasa lain, pendapatan responden, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu permintaan jasa mobil.

## E. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel harga jasa pada permintaan jasa layanan transportasi online kendaraan motor dan mobil aplikasi FunoTrans berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan jasa layanan transportasi online aplikasi FunoTrans.
2. Variabel harga jasa lain pada permintaan jasa layanan transportasi online kendaraan motor aplikasi FunoTrans berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan jasa layanan transportasi online aplikasi FunoTrans, sedangkan variabel harga jasa lain mobil tidak berpengaruh.
3. Variabel pendapatan responden pada permintaan jasa layanan transportasi online aplikasi FunoTrans tidak berpengaruh terhadap permintaan jasa layanan transportasi online aplikasi FunoTrans.
4. Variabel kepuasan pengguna pada permintaan jasa layanan transportasi online kendaraan motor aplikasi FunoTrans berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan jasa layanan transportasi online aplikasi FunoTrans, sedangkan variabel kepuasan pengguna mobil

tidak berpengaruh.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menambahkan saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi pembaca. Berikut saran yang disampaikan oleh penulis :

1. FunoTrans perlu lebih luas dalam memberikan informasi ke masyarakat Kota Bandar Lampung akan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan.
2. Upaya untuk mempercepat tingkat perekonomian wilayah Kota Bandar Lampung pada masa yang akan datang, maka sektor transportasi khususnya transportasi online perlu mendapat perhatian yang cukup dikarenakan antusias masyarakat sangat tinggi dalam menggunakan jasa transportasi tersebut dan bisa menjadi transportasi alternatif bagi masyarakat.
3. Diharapkan perusahaan jasa layanan transportasi online khususnya FunoTrans untuk tetap melakukan inovasi agar semakin memudahkan masyarakat dalam menggunakan transportasi tersebut.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, A. (1990). *Manajemen Produksi Pengendalian Produksi* (keempat). BPFE.
- Arikunto. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Azizah, A., & Adawia, P. R. (2018). Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia). *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(2), 150. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v3i2.107>
- Dharmesta dan Irawan. (2008). *Menejeman Pemasaran Modern* (Basu Swasta (ed.); pertama). Liberty.
- Gujarati. (2004). *Basic Econometrics* (fourth edi). McGraw Hill Education.
- H. Subandi Al Marsudi, S.H., M. H. (2019). *Buku Pintar UUD tahun 1945 Amandemen* (Tim RedaksiFE (ed.); Revisi). Forum Edukasi.
- Kelana, S. (1996). *Teori Ekonomi makro*. PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Menejemen Pemasaran* (13th ed.). Gramedia.
- Laksmi. (2008). *SOP*. 52.
- Rahardja, P. dan M. M. (2008). *Pengantar Ilmu Ekonomi* (pertama). Lembaga Penerbit FE Universitas Indonesia.
- Sadono, S. (2000). *Mikroekonomi* (kedua). PT Raja Grafindo Persada.
- Salvatore, D. (1997). *International Economics* (keenam).
- Saputra Yovan Sawir, & Wahyu, H. S. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Ojek Online (Wakjek) Di Kota Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(1), 96-121. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i1.1271>
- Setyosari, P. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Prendamedia Group.
- Soekarwati. (2002). *Prinsip Dasar Ekonomi Pertanian: Teori dan Aplikasi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Sudarsono. (1983). *Teori Ekonomi Mikro*. FE UGM.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (T. Musfiroh (ed.)). Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Surono (ed.)). Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.