

Analisa Tingkat Kepuasan Kerja *Driver* Maxim Terhadap Sistem Layanan Maxim Dengan Pieces Framework

Analysis of Driver Working Satisfaction Rate Towards Maxim Service System Using PIECES

Rianti Ruth Florenza Tambunan¹, Jay Idoan Sihotang², Joe Yuan Mambu³

^{1,2}Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Advent Indonesia

³Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Klabat

e-mail: ¹1982011@unai.edu, ²jay.sihotang@unai.edu, ³joeyuan.mambu@unklab.ac.id

Abstrak

Maxim hadir sebagai inovasi baru dan sebagai pesaing di dunia transportasi online. Karena tarif yang murah membuat aplikasi ini ramai diperbincangkan di sosial media, khususnya dari para pengemudi sebagai penggerak aplikasi ini. Dilihat dari ulasan-ulasan yang dilampirkan para pengemudi pada aplikasi Taxsee Driver di sosial media, aplikasi ini belum sepenuhnya memberikan kepuasan layanan kepada driver. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara spesifik tingkat kepuasan kerja driver terhadap sistem layanan Maxim, menemukan kelemahan dan permasalahan serta memberikan solusi dalam memperbaiki sistem layanan. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan metode PIECES framework. PIECES framework menilai 6 variabel yang terdiri dari performance, information, economic, control, efficiency, dan service. Pembagian kuesioner dilakukan pada tanggal 19-29 Agustus 2021. Dan dibagikan kepada 100 responden dengan menggunakan metode Lemeshow dalam pengambilan jumlah sampel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa total rata-rata tingkat kepuasan driver dari semua variabel yaitu mencapai kategori Puas dengan nilai 3.4 (Puas). Di mana nilai Performance 3.40, Information 3.39, Economic 3.36, Control 3.72, Efficiency 3.38, dan Service 3.68.

Kata kunci—PIECES Framework, Kepuasan Driver, Maxim, Transportasi Online

Abstract

Maxim is existed as a new innovation and as a competitor in the world of online transportation. Due to the low rates, this application is widely discussed on social media, especially from the drivers as the users of this application. Judging from the reviews attached by drivers to the Taxsee Driver application on social media, this application has not fully provided service satisfaction to drivers. So this study aims to determine specifically the level of driver job satisfaction with the Maxim service system, find weaknesses and problems and provide solutions in improving the service system. To achieve this goal, the researcher uses the PIECES framework method. The PIECES framework assesses 6 variables consisting of performance, information, economic, control, efficiency, and service. The distribution of questionnaires was carried out on 19-29 August 2021. And distributed to 100 respondents using the Lemeshow method in order to define the number of samples. The results of this study indicate that the total average level of driver satisfaction from all variables, namely reaching the Satisfied category with a value of 3.4 (Satisfied). Where the score of Performance 3.40, Information 3.39, Economic 3.36, Control 3.72, Efficiency 3.38, and Service 3.68.

Keywords—PIECES Framework, Driver Satisfaction, Maxim, Online Transportation

1. PENDAHULUAN

Saat ini teknologi memberi peluang kepada masyarakat untuk mempermudah kegiatan sehari-hari, khususnya di bidang jasa. Salah satu sektor jasa yang sedang berkembang dan banyak dibutuhkan saat ini adalah sektor jasa transportasi *online* [1]. Perkembangan persaingan jasa transportasi *online* mendorong perusahaan untuk lebih inovatif dan kreatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menerapkan strategi yang tepat dalam mencapai target dan tujuan. Salah satu faktor yang berpengaruh dalam keberhasilan suatu perusahaan bergantung pada produktivitas kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) [2]. Dalam transportasi *online*, pengemudi merupakan SDM atau pekerja utama karena merekalah yang secara langsung berinteraksi dengan aplikasi dan pengguna [3]. Perusahaan membutuhkan karyawan/pengemudi yang bekerja dengan kemampuan lebih baik dan mempunyai kualitas kinerja yang tinggi. Menurut penelitian yang dilakukan sebelumnya, salah satu hal yang mempengaruhi terhadap performa sebuah system adalah kepuasan [4]. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan [5]. Kepuasan kerja bisa mendorong para karyawan untuk memberikan sikap positif terhadap pekerjaannya. Agar perusahaan dapat mencapai target dan tujuan, maka perusahaan penyedia layanan perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan, serta mencari solusi untuk menanggulangi dan mencegah hal tersebut sehingga loyalitas dan kerja sama antara pengemudi dengan perusahaan tetap terjaga [6]. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja *driver* Maxim seperti kinerja sistem aplikasi, motivasi, insentif, dan tarif.

Di kota-kota besar Indonesia seperti Jakarta, Surabaya, Makassar, Bandung, dan Manado berkembang perusahaan-perusahaan besar yang menawarkan jasa transportasi berbasis aplikasi *online*, contohnya: Gojek, Grab, Maxim, dan Uber [7]. Maxim bisa menjadi salah satu transportasi *online* pilihan [8]. Maxim adalah salah satu penyedia layanan jasa transportasi *online* yang dapat diunduh pada *smartphone* yang mendukung sistem operasi iOS, Android, dan HarmonyOS. Maxim merupakan perusahaan internasional yang didirikan pada tahun 2003 oleh Kurgan Maxim Belonogov di kota Chardinsk, Russia. Di Indonesia, Maxim hadir sejak 2018 dan mulai beroperasi di bawah naungan PT. Teknologi Perdana Indonesia. Maxim sedang mengembangkan layanannya di kota-kota Indonesia salah satunya di Bandung, sehingga menciptakan persaingan antar perusahaan jasa transportasi *online* [9].

Maxim menyediakan aplikasi khusus untuk mitra *drivernya* yaitu *Taxsee Driver*. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan *driver* atau pengemudi dalam penggunaan aplikasi *Taxsee Driver* Maxim [10]. Untuk mengukur tingkat kepuasan, maka peneliti menggunakan Metode *Pieces framework*. Metode *Pieces* dapat menganalisa sistem secara spesifik ditinjau dari 6 variabel yaitu *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Security*. Setelah dianalisa dengan *Pieces* maka dapat diidentifikasi masalah-masalah dan memberikan solusi dari permasalahan pada sistem sehingga perusahaan dapat memanfaatkannya dalam perbaikan dan pengembangan kualitas sistem [11].

2. METODE PENELITIAN

2.1. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dari penelitian ini adalah pengemudi transportasi Maxim di kota Bandung. Metode penelitian kuantitatif sangat cocok dalam pengambilan sampel dari populasi yang luas [12]. Teknik yang digunakan dalam penarikan sampel menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terhitung [13].

Rumus Lemeshow [14]:

$$n = \frac{z^2 P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

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

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$n = 96,04$ Dibulatkan menjadi 100 *sample*/responden

Keterangan:

n = Jumlah *sample/sample* yang dicari

Z = Skor Z pada kepercayaan 95%

d = Alpha(0,10) atau *sampling error* = 10%

P = Proporsi populasi yang tidak diketahui/ maksimal estimasi= 0,5

Berdasarkan rumus Lemeshow maka ditarik *sample* sebanyak 100 pengemudi Maxim Bandung, dengan kriteria:

- Responden berusia 17 tahun ke atas
- Lama bekerja sebagai *driver* 1 bulan keatas
- Pernah dan masih menjadi *driver* Maxim

2.2. Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data/informasi yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebar kepada pengemudi Maxim, Bandung. Sedangkan data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari beberapa jurnal, buku, skripsi yang masih berkaitan dengan penelitian ini [15].

2.3. Metode Pengukuran

Skala Likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Rensis Likert [16]. Skala Likert umum digunakan dalam kuesioner dengan mengukur persepsi atau pendapat responden. Dalam menanggapi pernyataan, responden akan menentukan tingkat persetujuan dengan memilih salah satu pilihan jawaban yang tersedia [17]. Skala Likert menyediakan 5 pilihan jawaban dan masing-masing kategori memiliki skor sebagai berikut:

Tabel 1 Skala Likert

Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Tabel 2 Tabel Tingkat Kepuasan Kaplan dan Norton

Range Nilai	Predikat Kepuasan	Predikat Kepuasan
1 – 1,79	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas
1,8 – 2,59	Tidak Setuju	Tidak Puas
2,6 – 3,39	Netral	Cukup Puas
3,4 – 4,19	Setuju	Puas
4,2 – 5	Sangat Setuju	Sangat Puas

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 *driver* Maxim dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan perusahaan Maxim dengan skala Likert, sehingga diperoleh rata-rata tingkat kepuasan dengan variabel persamaan berikut [18]:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2)$$

Ket: RK = Rata-rata Kepuasan
JSK = Jumlah Skor Kuesioner
JK = Jumlah Kuesioner

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Validitas

Pengolahan data diawali dengan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program SPSS. Uji validitas dilakukan pada setiap item pernyataan, untuk membuktikan setiap item kuesioner efektif dan layak digunakan sebagai objek penelitian. Item pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel dan sebaliknya apabila r hitung $<$ r tabel maka tidak valid. Distribusi nilai r tabel signifikansi 5% dengan N 30 adalah 0.361. Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan kuesioner memenuhi kriteria valid [19].

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Indikator Performance

No	Pernyataan	Rhitung	Rtabel 5%	Keterangan
1	Fitur-fitur aplikasi mudah digunakan dan mudah dipahami	0.595	0.361	Valid
2	Aplikasi berfungsi secara optimal pada perangkat anda	0.718	0.361	Valid
3	Respon yang baik dan cepat terhadap suatu perintah pembatalan maupun permintaan terhadap suatu tindakan	0.578	0.361	Valid
4	Kinerja aplikasi tetap stabil saat menu lain digunakan secara bersamaan	0.785	0.361	Valid
5	Aplikasi Maxim memiliki kualitas loading yang cepat saat diakses	0.592	0.361	Valid
6	Tampilan aplikasi Maxim tampak menarik (atraktif)	0.741	0.361	Valid
7	Sistem aplikasi Maxim tidak mengalami error	0.778	0.361	Valid

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Indikator Information

No	Pernyataan	Rhitung	Rtabel 5%	Keterangan
1	Informasi yang disajikan akurat, relevan dan up to date	0.709	0.361	Valid
2	Aplikasi mencegah pesanan palsu dan pesanan double	0.507	0.361	Valid
3	Tingkat akurasi lokasi GPS dalam keadaan baik	0.748	0.361	Valid
4	Aplikasi Maxim menampilkan rute perjalanan dengan jelas dan akurat	0.858	0.361	Valid

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Indikator *Economic*

No	Pernyataan	Rhitung	Rtabel 5%	Keterangan
1	Penggunaan data internet untuk akses aplikasi terbilang murah	0.627	0.361	Valid
2	Insentif/bonus yang diberikan perusahaan sesuai dengan hasil produksi	0.814	0.361	Valid
3	Gaji, cuti kerja dan jam kerja yang fleksibel meningkatkan kepuasan kerja pengemudi	0.907	0.361	Valid
4	Menyediakan layanan metode pembayaran yang bervariasi	0.692	0.361	Valid
5	Kualitas atribut yang diberikan perusahaan sesuai dengan harga	0.828	0.361	Valid
6	Penghasilan dan tip cukup untuk biaya kehidupan sehari-hari	0.818	0.361	Valid

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Indikator *Control*

No	Pernyataan	Rhitung	Rtabel 5%	Keterangan
1	Keamanan data <i>driver</i> terjamin	0.703	0.361	Valid
2	Keamanan dalam bertransaksi terjamin	0.901	0.361	Valid
3	Merasa aman dari serangan virus dan tindak kejahatan lainnya	0.920	0.361	Valid

Tabel 7 Hasil Uji Validitas Indikator *Efficiency*

No	Pernyataan	Rhitung	Rtabel 5%	Keterangan
1	Memberikan kemudahan transaksi melalui desktop dan mobile apps	0.874	0.361	Valid
2	Sistem aplikasi Maxim meringankan pengemudi dari segi biaya,waktu dan tenaga	0.902	0.361	Valid

Tabel 8 Hasil Uji Validitas Indikator *Service*

No	Pernyataan	Rhitung	Rtabel 5%	Keterangan
1	Call Center Maxim cepat tanggap dalam memberi informasi dan bantuan sesuai yang dibutuhkan	0.776	0.361	Valid
2	Saya senang Maxim Menyediakan fitur layanan reservasi	0.731	0.361	Valid
3	Perusahaan memperhatikan kebutuhan pengemudi guna meningkatkan kinerja/pelayanan	0.739	0.361	Valid
4	Menyediakan fitur ambil foto atau suara di Chat agar titik temu lebih akurat	0.697	0.361	Valid
5	Aplikasi Maxim sering di update/diperbarui	0.668	0.361	Valid
6	Layanan yang tersedia pada aplikasi Maxim sudah sangat baik	0.755	0.361	Valid

7	Saya bersedia menyarankan kepada teman-teman untuk bergabung menjadi pengemudi transportasi online Maxim	0.629	0.361	Valid
---	--	-------	-------	-------

3.2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas berikut menunjukkan hasil koefisien alpha > nilai signifikansi 0.6. Hal ini menunjukkan seluruh indikator dikatakan reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	7

Gambar 1 Performance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	3

Gambar 4 Control & Security

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.663	4

Gambar 2 Information

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	2

Gambar 5 Efficiency

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	6

Gambar 3 Economic

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	7

Gambar 6 Service

3.3. Olah Data dengan Metode PIECES

Setelah uji validitas dan reliabilitas, kemudian akan dianalisis dengan Metode PIECES framework. Terdapat 100 responden yang mengisi kuesioner, dan pembobotan dari nilai mengacu kepada penelitian sebelumnya[18]. Tabel 9 menunjukkan hasil perhitungan setiap indikator.

Tabel 9 Hasil Penilaian Kuesioner

Indikator	SS	S	N	TS	STS
Performance	207	263	915	69	10
Information	89	116	90	74	31
Economic	119	164	172	105	40
Control&security	78	98	88	34	2
Efficiency	40	61	67	45	6
Service	181	226	208	64	21

Perhitungan JSK didapatkan dengan melakukan penjumlahan dari tiap pertanyaan untuk masing-masing indikator. Di mana indikator Performance dengan 7 butir pertanyaan didapati bahwa jawaban Netral adalah nilai yang dominan dengan nilai 915. Yang mengartikan bahwa mayoritas *driver* memiliki pandangan yang netral terhadap performa aplikasi. Sedangkan untuk indikator Information dengan 4 pertanyaan didapati bahwa *driver* Setuju terhadap aspek informasi dalam aplikasi dengan skor 116. Untuk indikator Economic dengan 6 pertanyaan, jawaban Netral adalah nilai yang tertinggi. Sedangkan untuk Control & Security, *driver* Setuju terkait kontrol dan keamanan aplikasi dengan jawaban yang dominan dengan nilai 98 dari keseluruhan 3 pertanyaan. Indikator Efficiency dengan total 2 pertanyaan, didapati bawah jawaban Netral dengan nilai 67 adalah nilai yang tertinggi. Dan untuk indikator Service dengan total 6 pertanyaan didapati bahwa mayoritas *driver* setuju dengan penilaian aplikasi *Driver* dengan skor 226.

4. KESIMPULAN

Mengacu kepada hasil olah data dengan menggunakan metode PIECES pada bagian sebelumnya, perhitungan hasil penilaian kuesioner pada masing-masing indikator dengan menggunakan rumus (2) adalah sebagai berikut:

- *Performance*

$$\begin{aligned} RK &= \frac{(207 * 5) + (263 * 4) + (915 * 3) + (69 * 2) + (10 * 1)}{207 + 263 + 915 + 69 + 10} \\ &= \frac{4980}{1464} \\ &= 3.40 \end{aligned}$$

- *Information*

$$\begin{aligned} RK &= \frac{(89 * 5) + (116 * 4) + (90 * 3) + (74 * 2) + (31 * 1)}{89 + 116 + 90 + 74 + 31} \\ &= \frac{1358}{400} \\ &= 3.39 \end{aligned}$$

- *Economic*

$$\begin{aligned} RK &= \frac{(119 * 5) + (164 * 4) + (172 * 3) + (105 * 2) + (40 * 1)}{119 + 164 + 172 + 105 + 40} \\ &= \frac{2017}{600} \\ &= 3.36 \end{aligned}$$

- *Control*

$$\begin{aligned} RK &= \frac{(78 * 5) + (98 * 4) + (88 * 3) + (34 * 2) + (2 * 1)}{78 + 98 + 88 + 34 + 2} \\ &= \frac{1116}{300} \\ &= 3.72 \end{aligned}$$

- *Efficiency*

$$\begin{aligned} RK &= \frac{(40 * 5) + (61 * 4) + (67 * 3) + (45 * 2) + (6 * 1)}{40 + 61 + 67 + 45 + 6} \\ &= \frac{741}{219} \\ &= 3.38 \end{aligned}$$

- *Service*

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(181 * 5) + (226 * 4) + (208 * 3) + (64 * 2) + (21 * 1)}{181 + 226 + 208 + 64 + 21} \\
 &= \frac{2582}{700} \\
 &= 3.68
 \end{aligned}$$

Hasil akhir dari tingkat kepuasan *Driver* berdasarkan perhitungan di atas terhadap tingkat kepuasan kaplan dan norton disajikan pada Tabel 10 dan dikelompokan kepada masing-masing indikator.

Tabel 10 Tabulasi Tingkat Kepuasan *Driver*

Indikator	Rata-rata	Kategori
<i>Performance</i>	3.40	Puas
<i>Information</i>	3.39	Cukup Puas
<i>Economic</i>	3.36	Cukup Puas
<i>Control&security</i>	3.72	Puas
<i>Efficiency</i>	3.38	Cukup Puas
<i>Service</i>	3.68	Puas
Tingkat Kepuasan Total	3.48	Puas

Berdasarkan hasil pengukuran jumlah rata-rata tingkat kepuasan *driver* dengan metode PIECES *framework* pada masing-masing variabel diperoleh: variabel *Performance* mencapai kategori puas (3.40), variabel *Information* mencapai kategori cukup puas (3.39), variabel *Economic* mencapai kategori cukup puas (3.36), variabel *Control* mencapai kategori puas (3.72), variabel *Efficiency* mencapai kategori cukup puas (3.38) dan variabel *Service* mencapai kategori puas (3.68). Ini menunjukkan indikasi positif dimana *driver* merasa puas terhadap kinerja sistem layanan aplikasi Maxim.

Dari hasil penelitian, Maxim sudah memiliki keunggulan dalam memberikan kepuasan kepada para pengemudi sesuai harapan. Dengan menggunakan metode PIECES *framework* dapat memberikan gambaran pada perusahaan Maxim dalam mengevaluasi sistem pelayanan pada Taxsee Maxim *driver*. Dari 6 variabel yang sudah di analisis dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan total *driver* Maxim Bandung mencapai nilai 3.48 yang menunjukkan kategori Puas terhadap layanan yang ada. Perusahaan Maxim lebih memperhatikan dan sering melakukan evaluasi sistem pelayanan untuk mengetahui kebutuhan dan keluhan para *driver* sehingga meningkatkan kinerja secara optimal.

5. SARAN

Beberapa hal harapan *driver* yang mungkin dapat diperbaiki, dalam bidang *Performance* adalah memperbaiki sistem yang masih sering *error*. Dalam bidang *Information* adalah kebijakan pihak Maxim dalam mengatasi orderan fiktif dan *double* dari *customer*, memperbaiki sistem navigasi/maps agar lebih akurat. Dalam bidang *Economic* adalah pihak Maxim mungkin bisa memberikan insentif pada *driver*, menyediakan metode pembayaran/transaksi virtual, dan perbaikan tarif. Dalam bidang *Service* mungkin bisa menambahkan fitur telepon, *voice note* atau fitur ambil foto untuk mempermudah *driver* menemukan lokasi titik temu *customer*, meningkatkan pelayanan dengan respon cepat saat *driver* menghadapi masalah. Sehingga dari

perbaikan yang dilakukan Maxim dapat meningkatkan kinerja *driver* dan bisa unggul menghadapi persaingan dengan para kompetitor.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Amaliah, "APLIKASI METODE PIECES DALAM MENGANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGGUNA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM," *STABILITA*, vol. 9, no. 1, pp. 35–44, Feb. 2021.
- [2] R. Wijaya, "USER EXPERIENCE KONSUMEN DAN PENGEMUDI TAKSI PATAGA TERHADAP APLIKASI NAXI: STUDI KASUS PADA GAMATECHNO INDONESIA DAN KSU PATTAGA," Thesis, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2018.
- [3] M. Maylya, "POLA-POLA KOMUNIKASI DALAM KOMUNITAS VIRTUAL PENGEMUDI TRANSPORTASI ONLINE," *E-Komun.*, vol. 6, no. 2, pp. 1–10, 2018.
- [4] Y. T. Samuel and K. DEwi, "Penggunaan Metode NAÏVE BAYES Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Online System Universitas Advent Indonesia," *TelKa*, vol. 9, no. 02, pp. 147–153, Oct. 2019, doi: 10.36342/teika.v9i02.2162.
- [5] G. Changgriawan, "PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI ONE WAY PRODUCTION," *AGORA*, vol. 5, no. 3, 2017.
- [6] F. Sanubari, "GambaranKepuasanKerjapadaPengemudiLayananJasaTransportasiOjekOnline," *Cognicia*, vol. 7, no. 1, pp. 77–94, 2019, doi: <https://doi.org/10.22219/COGNICIA.Vol7.No1.%25p>.
- [7] E. Primaskara and T. Koeswandi, "Analisis Costumers' Perspective di Kota Bandung Pada Corporate Reputation Gojek Pasca-Rebranding," *J. Ilmu Manajemn Dan Bisnis*, vol. 12, no. 1, pp. 31–37, Mar. 2021, doi: <https://doi.org/10.17509/jimb.v12i1.34366>.
- [8] Steven, "PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA WOM (WORD OF MOUTH) (SURVEY PADA PELANGGAN OJEK ONLINE MAXIM DI KOTA PONTIANAK)," *Integra*, vol. 10, no. 1, pp. 15–27, Jan. 2020, doi: <https://doi.org/10.51195/iga.v10i1.135>.
- [9] S. Monica, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MAXIM DI KOTA BATAM," Thesis, Universitas Putera Batam, Batam, 2021.
- [10] E. Hadisaputro and Wawan, "Analisis Terhadap Kepuasan Mitra GO-JEK *Driver* Kota BalikpapanMenggunakan Framework PIECES," *J-Sim*, vol. 2, no. 1, Apr. 2019.
- [11] Y. Sari and E. Nurmiati, "Analisis Kepuasan Pengguna Google Classroom Menggunakan Pieces Framework (Studi Kasus: Program Studi Sistem Informasi Uin Jakarta)," *InfoTekJar*, vol. 5, no. 2, pp. 308–313, Mar. 2021, doi: <https://doi.org/10.30743/infotekjar.v5i2.3349>.
- [12] Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*, 19th ed. Bandung: Alfabeta, 2013.

-
- [13] N. Nanincova, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NOACH CAFE AND BISTRO," vol. 7, no. 2, 2019.
- [14] S. Lemeshow, Ed., *Adequacy of sample size in health studies*, Repr. Chichester: Wiley, 1993.
- [15] M. Aulia, "TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TENTANG PENETAPAN PROFIT INSENTIF OJEK ONLINE (Studi di Maxim, Bandar Lampung," Thesis, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Bandar Lampung, 2020. [Online]. Available: <http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/11877>
- [16] 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, Mei 2018.
- [17] Maryuliana and I. Subroto, "Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert," *TRANSISTOR EI*, vol. 1, no. 2, pp. 1–16, Oktober 2016.
- [18] E. Hadisaputro, E. Wandu, and A. Hermawansyah, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI GOJEK RODA DUA DENGAN KERANGKA KERJA PIECES," *SENSITif*, pp. 925–930, Dec. 2019.
- [19] S. Janti, "ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN SKALA LIKERT TERHADAP PENGEMBANGAN SI/TI DALAM PENENTUAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENERAPAN STRATEGIC PLANNING PADA INDUSTRI GARMEN," *Pros. SNAST*, pp. 155–160, Nov. 2014.