

Rizal Aprianto<sup>1)</sup>, Nabilla Rahma Inayati<sup>2)</sup>, Arga Satria Panuntu<sup>3)</sup>,  
SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW : KEPUASAN PENGGUNA DAN FAKTOR PENENTUNYA  
PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA  
Jurnal *Qua Teknika*, (2025), 15 (2): 14-24

---

## SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW : KEPUASAN PENGGUNA DAN FAKTOR PENENTUNYA PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA

Rizal Aprianto<sup>1)</sup>, Nabilla Rahma Inayati<sup>2)</sup>, Arga Satria Panuntun<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan, Politeknik Keselamatan Transportasi  
Jalan, Jl. Abdul Syukur No. 17, Margadana, Kec. Margadana, Kota Tegal, Indonesia

email: [argasatriapanuntun@gmail.com](mailto:argasatriapanuntun@gmail.com)

### ABSTRAK

*Digital transformation has driven the growth of online transportation services in Indonesia, such as Gojek, Grab, Maxim, and InDruve. Amidst fierce competition, user satisfaction is key to the success of these services. Numerous studies have analyzed the factors influencing user satisfaction with online transportation services; however, these studies remain fragmented and have not been systematically synthesized. The objective of this literature review is to comprehensively map or evaluate the factors influencing user satisfaction with online transportation services and identify the online transportation platforms most frequently highlighted in previous research. The method used is a Systematic Literature Review (SLR) focusing on journals published from 2021 to 2025 sourced from Google Scholar. The results of this study indicate that Gojek and Grab are the most frequently studied platforms. Service quality and price are the most commonly identified factors and have been proven to have a positive and significant impact on user satisfaction.*

**Keywords:** User Satisfaction, Online Transportation, Systematic Literature Review, Service Quality, Price

### ABSTRAK

Transformasi digital telah mendorong pertumbuhan layanan transportasi online di Indonesia seperti Gojek, Grab, Maxim, dan InDruve. Di tengah persaingan yang ketat, kepuasan pengguna menjadi kunci keberhasilan layanan tersebut. Banyaknya studi yang menganalisis terkait faktor – faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi online, namun masih terfragmentasi dan belum tersintesis secara sistematis. Tujuan dari literature review ini adalah untuk memetakan atau mengevaluasi secara menyeluruh terkait faktor – faktor kepuasan pengguna transportasi online dan platform transportasi online apa yang paling banyak diidentifikasi pada penelitian sebelumnya. Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR) dengan fokus pada jurnal yang dipublikasikan dari tahun 2021 sampai dengan 2025 yang bersumber dari *google scholar*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Gojek dan Grab adalah platform yang paling banyak diteliti. Kualitas layanan dan harga merupakan faktor yang paling sering diidentifikasi serta terbukti berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna, Transportasi Online, Systematic Literature Review, Kualitas Layanan, Harga

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada dua dekade terakhir ini telah mendorong perubahan besar dalam berbagai industri, termasuk pada sektor transportasi. Digitalisasi pada sektor transportasi tidak hanya mengubah cara berpindah orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, akan tetapi dapat mempengaruhi seluruh ekosistem. Konsep smart mobility mencakup penggunaan teknologi untuk mengoptimalkan penggunaan moda transportasi dan mengurangi kemacetan, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat [1]. Salah satu contoh

Rizal Aprianto<sup>1)</sup>, Nabilla Rahma Inayati<sup>2)</sup>, Arga Satria Panuntu<sup>3)</sup>,  
SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW : KEPUASAN PENGGUNA DAN FAKTOR PENENTUNYA  
PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA  
*Jurnal Qua Teknika*, (2025), 15 (2): 14-24

---

nyata dari konsep smart mobility yakni adanya layanan transportasi online yang mengubah pola pergerakan masyarakat khususnya masyarakat Indonesia.

Di Indonesia, banyak bermunculan platform transportasi online seperti Grab, Gojek, Maxim, inDrive, dan lain sebagainya. Layanan transportasi online tidak hanya menawarkan kecepatan dan kemudahan akses, tetapi juga memanfaatkan teknologi digital dalam seluruh pelayanannya mulai dari pemesanan hingga penilaian kinerja terhadap pengemudi [2]. Dengan banyaknya pilihan transportasi online, dapat menimbulkan persaingan yang kompetitif antar penyedia layanan dan mereka untuk bersaing dan menjadi yang paling unggul dalam persaingan tersebut. Menurut [3], perlunya peningkatan kualitas layanan pada setiap perusahaan transportasi online guna mempertahankan pelanggan di era industri digital yang bersaing sangat ketat.

Persaingan yang semakin ketat itu membuat penyedia layanan harus memperhatikan berbagai aspek, salah satunya kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan indikator penting untuk menilai keberlangsungan dan keberhasilan transportasi online itu sendiri. Tingkat kepuasan juga berkorelasi langsung terhadap loyalitas dan retensi pengguna, keberlanjutan operasional, dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan [4]. Dengan memahami faktor-faktor penentu kepuasan pengguna, menjadi salah satu kunci untuk lebih inovatif, kreatif, serta dapat mempertahankan eksistensi nya bagi para penyedia jasa transportasi online.

Seiring dengan meningkatnya mengharuskan penggunaan transportasi online di Indonesia, berbagai studi telah dilakukan untuk menganalisis faktor – faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi online. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [5] [6] [7] yang menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan, harga, dan citra merek sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online. Lain halnya penelitian yang dilakukan oleh [8] yang menyebutkan bahwa faktor keamanan, ketersediaan layanan, dan waktu tunggu yang memengaruhi kepuasan pengguna khususnya pada platform Gojek. Serta penelitian oleh [9] bahwasanya yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah faktor harga, kemudahan penggunaan / pemesanan, keramahan driver, dan ketepatan waktu.

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil studi kasus pengguna jasa transportasi online yang berfokus pada kepuasan pengguna. Pengambilan studi kasus ini didasarkan pada jurnal penelitian sebelumnya yang menyebutkan berbagai macam faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi online, dan pada platform yang berbeda – beda pula. Dikarenakan masih terfragmentasi dan belum tersintesis secara sistematis, penelitian ini dilakukan guna memetakan atau mengevaluasi secara menyeluruh terkait faktor – faktor kepuasan pengguna transportasi online dan platform transportasi online apa yang paling banyak diidentifikasi pada penelitian sebelumnya dengan menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Menurut [10], Systematic Literature Review (SLR) merupakan penelitian yang melakukan peninjauan dan perbandingan literatur secara sistematis dengan tiga tahapan yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan. Systematic Literature Review (SLR) telah digunakan pada penelitian sebelumnya terkait kepuasan pelanggan jasa transportasi online oleh [11], namun penelitian itu hanya berfokus pada Grab, Gojek, dan UberX. Sedangkan, pada penelitian ini ditambahkan pula platform transportasi online Maxim dan InDrive dan dalam rentang waktu terbaru.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menyusun Systematic Literature Review (SLR) mengenai kepuasan pengguna dan faktor penentunya pada layanan transportasi online di Indonesia yang mana diharapkan dapat diperoleh pemetaan komprehensif mengenai tren penelitian, faktor yang paling sering diidentifikasi sebagai penentu kepuasan atau aspek yang memengaruhi persepsi pengguna tentang transportasi online. Dengan demikian, Systematic Literature Review (SLR) ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi penyedia layanan untuk mengembangkan layanan transportasi berbasis teknologi yang lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Rizal Aprianto<sup>1)</sup>, Nabilla Rahma Inayati<sup>2)</sup>, Arga Satria Panuntu<sup>3)</sup>,  
SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW : KEPUASAN PENGGUNA DAN FAKTOR PENENTUNYA  
PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA  
Jurnal *Qua Teknika*, (2025), 15 (2): 14-24

---

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Untuk menemukan, mengevaluasi, dan mensintesis materi yang relevan dengan topik yang sedang diteliti, studi ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR). Dalam penelitian ini, Sytematic Literature Review (SLR) dipilih karena mampu memberikan pemetaan komprehensif tentang faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan transportasi online di Indonesia. Metode Sytematic Literature Review (SLR) ini memiliki 3 tahapan, yakni planning, conducting dan reporting.

### Research Question

Beberapa pertanyaan yang akan dibahas dalam topik penelitian ini yaitu:

1. RQ1 : Platform transportasi online apa yang diidentifikasi dalam konteks kepuasan pengguna?
2. RQ2 : Apa saja faktor yang diidentifikasi sebagai penentu kepuasan pengguna transportasi online?
3. RQ3 : Bagaimana pengaruh faktor – faktor tersebut terhadap tingkat kepuasan pengguna transportasi online?

### Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data dilakukan pada tanggal 15 Mei 2025 - 25 Mei 2025 dengan melakukan pencarian artikel ilmiah yang dipublikasikan dalam rentang waktu 2021 hingga 2025 dengan menggunakan situs web *google scholar* untuk mencari sumber data. Kata kunci yang digunakan dalam proses pencarian mencakup kombinasi "kepuasan pengguna", "transportasi online", "Gojek", "Grab", "Maxim", dan "InDrive". Artikel yang digunakan sebagai sumber data harus memenuhi kriteria inklusi.

### Kriteria Inklusi dan Eksklusi (Inclusion and Exclusion Criteria)

Pada tahap pencarian artikel yang akan dijadikan sumber data harus sesuai dengan kriteria penyeleksian. Berikut beberapa kriteria untuk menentukan artikel yang layak dijadikan sebagai sumber data, yaitu :

1. Artikel merupakan jurnal atau prosiding yang telah dipublikasikan.
2. Artikel yang diterbitkan dalam rentang tahun 2021 – 2025 untuk mendapatkan tren terkini.
3. Fokus pada kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi online seperti Grab, Gojek, Maxim, dan InDrive.
4. Studi dilakukan di wilayah Indonesia.

### Pemeriksaan Kualitas (Quality Assesment)

Pertanyaan-pertanyaan berikut akan digunakan untuk mengevaluasi sumber data yang tersedia:

1. QA1 : Apakah artikel tersebut diterbitkan pada tahun 2021 hingga 2025?
2. QA2 : Apakah nama platform transportasi online disebutkan dalam artikel?
3. QA3 : Apakah unsur-unsur yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap transportasi online dibahas dalam artikel?

Pertanyaan-pertanyaan di atas akan digunakan untuk memberikan skor pada setiap artikel

1. Ya : untuk artikel yang sesuai dengan pertanyaan pada quality assessment
2. Tidak : untuk artikel yang tidak sesuai dengan pertanyaan pada quality assessment

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan mengumpulkan artikel-artikel yang telah dikumpulkan sebelumnya dan digunakan sebagai sumber data yang selanjutnya akan dianalisis. Kemudian, semua pertanyaan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya akan dijawab oleh temuan analisis yang ada..

Rizal Aprianto<sup>1)</sup>, Nabilla Rahma Inayati<sup>2)</sup>, Arga Satria Panuntu<sup>3)</sup>,  
SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW : KEPUASAN PENGGUNA DAN FAKTOR PENENTUNYA  
PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA  
Jurnal *Qua Teknika*, (2025), 15 (2): 14-24

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Search Process

Tahap Search Process merupakan langkah fundamental dan paling awal dalam pelaksanaan Systematic Literature Review (SLR) ini. Tujuan utama dari tahap ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengumpulkan secara sistematis seluruh literatur yang relevan dan telah dipublikasikan sesuai dengan topik penelitian yang telah ditetapkan. Proses pencarian dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan basis data akademik utama untuk menjangkau sumber-sumber yang kredibel. Dalam konteks penelitian ini, jurnal-jurnal yang terpilih merupakan hasil dari proses penyaringan yang ketat, di mana kriteria utamanya adalah relevansi artikel dengan fokus penelitian, yaitu pembahasan mengenai kepuasan pengguna atau pelanggan terhadap layanan transportasi online di Indonesia dengan batasan pada aplikasi Gojek, Grab, Maxim dan InDrive. Setiap sumber yang diidentifikasi kemudian dievaluasi untuk memastikan bahwa isinya secara eksplisit membahas determinan dan tingkat kepuasan, sehingga dapat dijadikan acuan yang valid untuk disintesis. Rangkuman dari sumber-sumber jurnal yang berhasil dikumpulkan dan memenuhi kriteria awal tersebut disajikan secara rinci pada Tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1.** HASIL SEARCH PROCESS

No	Tipe Jurnal	Tahun	Jumlah
1	Jurnal Siber Transportasi dan Logistik	2023	1
2	Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan	2021	1
3	Jurnal Sistem Informasi dan Komputer	2022	1
4	Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi	2024	1
5	Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara	2024	1
6	Cogito Smart Journal	2022	1
7	Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika	2024	1
8	Jurnal Studi Multidisipliner	2024	1
9	Jurnal Manajemen Dan Bisnis	2021	1
10	Prosiding SEMNAS Inovasi Teknologi	2022	1
11	Manajemen : Jurnal Ekonomi	2023	1
12	Jurnal Widya Amrita	2021	1
13	Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis	2023	2
14	Jurnal Ilmiah Magister Manajemen	2021	1
15	Jurnal Matematika dan Aplikasi	2024	1

Rizal Aprianto<sup>1)</sup>, Nabilla Rahma Inayati<sup>2)</sup>, Arga Satria Panuntu<sup>3)</sup>,  
SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW : KEPUASAN PENGGUNA DAN FAKTOR PENENTUNYA  
PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA  
Jurnal *Qua Teknika*, (2025), 15 (2): 14-24

16	Journal On Education	2023	1
17	Maliki Interdisclipinary Journal	2023	1
18	Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Ilmu Ekonomi	2022	1

### Hasil Quality Assessment

Tahap Quality Assessment merupakan langkah krusial dalam metodologi Systematic Literature Review (SLR) yang berfungsi sebagai gerbang verifikasi akhir untuk memastikan bahwa setiap artikel yang diikutsertakan dalam analisis memiliki kredibilitas dan relevansi yang tinggi. Proses ini dilakukan dengan mengevaluasi setiap studi yang telah lolos seleksi awal terhadap serangkaian pertanyaan penilaian kualitas yang telah dirumuskan secara spesifik untuk penelitian ini. Setiap artikel diuji kelayakannya berdasarkan kemampuannya untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, yang mencakup rentang tahun publikasi, penyebutan platform secara eksplisit, dan pembahasan mengenai faktor-faktor kepuasan. Hasil dari tahap ini menunjukkan temuan yang sangat positif, di mana dari total 19 artikel yang dievaluasi, seluruhnya berhasil lolos verifikasi dan memenuhi semua kriteria yang ditetapkan. Tingkat kelolosan seratus persen ini mengindikasikan bahwa proses pencarian dan penyaringan awal telah berjalan secara efektif dan berhasil mengumpulkan kumpulan literatur yang sangat relevan dan berkualitas tinggi, sehingga memberikan landasan yang kuat untuk tahap analisis dan sintesis data selanjutnya. Hasil Quality Assessment dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini.

**Tabel 2.** HASIL QUALITY ASSESSMENT

No	Penulis	Tahun	QA1	QA2	QA3	Hasil
1	M. Rizky Mahaputra	2023	Ya	Ya	Ya	Diterima
2	Dian Aulia, Chalimatuz Sa'diyah, Sri Nastiti Andharini	2021	Ya	Ya	Ya	Diterima
3	Kelvin, Muhamad Dody Firmansyah	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
4	Idpal, Allsela Meiriza, Nabila Rizky Oktadini, Pacu Putra, Putri Eka Sevtiyuni	2024	Ya	Ya	Ya	Diterima
5	Riflah Nabilah, Naeli Dwi Arifatunisa, Rayendra Raid Fakhri, Gea Novera Fitriana, Dwi Atha Firjatulloh, Joko Tri Nugraha	2024	Ya	Ya	Ya	Diterima
6	Jacquiline Waworundeng, Green Sandag, Stevanlee Valentino Ngeloh, Arlius Lalong	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima

Rizal Aprianto<sup>1)</sup>, Nabilla Rahma Inayati<sup>2)</sup>, Arga Satria Panuntu<sup>3)</sup>,  
SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW : KEPUASAN PENGGUNA DAN FAKTOR PENENTUNYA  
PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA  
Jurnal *Qua Teknika*, (2025), 15 (2): 14-24

7	Nana Suarna, Peni Retnasari, Willy Prihartono	2024	Ya	Ya	Ya	Diterima
8	Anggraini Dwi Astuti, Fatimatus Zahra, Yanti Lestari, Amanda Patresilia, Sylvrial	2024	Ya	Ya	Ya	Diterima
9	Steffany Revina Wulandari, Ari Susanti	2021	Ya	Ya	Ya	Diterima
10	Rion Prihans Pamungkas, Wiwik Sulistiyowati	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
11	Tri Mutiara Sakinah, Siti Rohani, Liharman Saragih	2023	Ya	Ya	Ya	Diterima
12	Dewa Gede Wahyu Santosa, I.A Mashyuni	2021	Ya	Ya	Ya	Diterima
13	Fajrin, Neni Andini	2023	Ya	Tidak	Ya	Diterima
14	Randi Banggoi, Andi Yusinar Mendo, Lisda L. Asi	2023	Ya	Ya	Ya	Diterima
15	Satria Mirsya Affandy Nasution, Asrizal Efendy Nasution	2021	Ya	Ya	Ya	Diterima
16	Friska Sagai, Djoni Hatidja, Charles E. Mongi	2024	Ya	Ya	Ya	Diterima
17	Lala Nurmala, Abu Sayid Yusuf, Eman Sulaeman	2023	Ya	Ya	Ya	Diterima
18	Fariyatul Ummiyah	2023	Ya	Ya	Ya	Diterima
19	Ririn Wandira, Arief Hadian	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima

### Data Analisis

Data akan dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian (RQ) yang telah ditetapkan sebelumnya.

Hasil Analisis RQ1 : Platform transportasi online yang diidentifikasi dalam konteks kepuasan pengguna

Untuk menjawab pertanyaan penelitian pertama (RQ1) mengenai platform transportasi online apa yang paling banyak diidentifikasi dalam konteks kepuasan pengguna, dilakukan analisis distribusi terhadap 19 artikel yang telah lolos tahap seleksi. Hasil analisis, sebagaimana dirangkum dalam Tabel 3 dan divisualisasikan pada Gambar 1, menunjukkan adanya dominasi yang jelas dari dua platform utama di lanskap penelitian Indonesia. Gojek dan Grab secara berimbang menjadi platform yang paling sering menjadi objek penelitian, di mana masing-masing dianalisis dalam 6 studi. Tingginya frekuensi penelitian terhadap kedua platform ini sangat merefleksikan posisi mereka sebagai pelopor sekaligus pemimpin pasar di industri transportasi online Indonesia,

Rizal Aprianto<sup>1)</sup>, Nabilla Rahma Inayati<sup>2)</sup>, Arga Satria Panuntu<sup>3)</sup>,  
SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW : KEPUASAN PENGGUNA DAN FAKTOR PENENTUNYA  
PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA  
Jurnal *Qua Teknika*, (2025), 15 (2): 14-24

sehingga secara alami menarik minat akademis yang lebih besar untuk mengkaji dinamika kepuasan penggunaannya. Sementara itu, platform-platform penantang yang lebih baru juga telah mulai menjadi subjek penelitian, meskipun dengan frekuensi yang lebih rendah. Maxim teridentifikasi dalam 4 studi, menunjukkan popularitasnya yang meningkat sebagai alternatif layanan. Di sisi lain, inDrive menjadi platform yang paling sedikit diteliti dalam konteks kepuasan pelanggan, di mana hanya muncul dalam 3 studi. Distribusi ini mengindikasikan bahwa lanskap riset saat ini masih sangat terkonsentrasi pada pemain-pemain besar, dan sekaligus menyisakan celah penelitian yang signifikan untuk mengeksplorasi faktor-faktor kepuasan pengguna pada platform yang lebih baru atau yang memiliki model bisnis dan segmen pasar yang lebih spesifik

**Tabel 3.** KATEGORI PLATFORM TRANSPORTASI ONLINE

No	Transportasi Online	Jurnal Penelitian	Jumlah
1	Grab		
	Grab	[5], [6], [9], [12], [17]	5
	GrabBike	[2]	1
2	GoJek	[1], [6], [7], [10], [15], [19]	6
3	Maxim	[3], [8], [14], [18]	4
4	InDrive	[4], [11], [16]	3



**Gambar 1.** KATEGORI PLATFORM TRANSPORTASI ONLINE

Hasil Analisis RQ2 : Faktor – faktor yang diidentifikasi sebagai penentu kepuasan pengguna transportasi online

Untuk menjawab pertanyaan penelitian kedua (RQ2), yaitu "Apa saja faktor yang diidentifikasi sebagai penentu kepuasan pengguna transportasi online?", dilakukan analisis tematik mendalam terhadap seluruh literatur yang lolos proses seleksi. Dari analisis ini, dihasilkan sebuah pemetaan komprehensif mengenai variabel-variabel yang paling sering dieksplorasi oleh para peneliti dalam konteks kepuasan pengguna transportasi online di Indonesia. Hasil analisis, yang dirangkum secara rinci pada Tabel 4 dan divisualisasikan pada Gambar 2 menunjukkan sebuah pola yang sangat jelas dan konsisten. Ditemukan bahwa kualitas pelayanan (service quality) dan harga (price) merupakan dua faktor yang secara dominan menjadi fokus utama penelitian, di mana masing-masing faktor diidentifikasi dan dianalisis dalam 11 dari 19 studi yang ada. Frekuensi kemunculan yang sangat tinggi ini mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut dianggap sebagai pilar

Rizal Aprianto<sup>1)</sup>, Nabilla Rahma Inayati<sup>2)</sup>, Aрга Satria Panuntu<sup>3)</sup>,  
SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW : KEPUASAN PENGGUNA DAN FAKTOR PENENTUNYA  
PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA  
Jurnal *Qua Teknika*, (2025), 15 (2): 14-24

fundamental yang paling memengaruhi kepuasan pengguna dalam industri jasa transportasi digital. Sementara itu, faktor-faktor lain seperti kemudahan penggunaan aplikasi (6 studi) dan citra merek (5 studi) juga mendapat perhatian yang signifikan, namun tidak sedominan kualitas pelayanan dan harga. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun berada di ranah digital, esensi dari kepuasan pelanggan tetap berakar pada kualitas layanan inti yang dirasakan dan persepsi nilai moneter yang ditawarkan.

**Tabel 4.** KATEGORI FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENGGUNA

No	Faktor - Faktor	Paper Penelitian	Jumlah
1	Kualitas Pelayanan	[1], [2], [3], [4], [6], [9], [10], [12], [15], [16], [17]	11
2	Harga	[2], [3], [5], [8], [9], [11], [14], [15], [16], [17], [18]	11
3	Citra Merek	[2], [3], [9], [15], [19]	5
4	Kemudahan Penggunaan / Pemesanan	[3], [5], [8], [11], [14], [18]	6
5	Kepercayaan	[3], [11]	2
6	Jadwal Fleksibel	[5]	1
7	Faktor Keamanan	[7]	1
8	Ketersediaan Layanan	[7]	1
9	Waktu Tunggu	[7]	1
10	Aksesibilitas	[8]	1
11	Promosi	[12], [15]	2
12	Keramahan driver	[14], [18]	2
13	Tepat Waktu	[18]	1



**Gambar 2.** KATEGORI FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENGGUNA

Hasil Analisis RQ3 : Pengaruh faktor – faktor tersebut terhadap tingkat kepuasan pengguna transportasi online



Rizal Aprianto<sup>1)</sup>, Nabilla Rahma Inayati<sup>2)</sup>, Aрга Satria Panuntu<sup>3)</sup>,  
SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW : KEPUASAN PENGGUNA DAN FAKTOR PENENTUNYA  
PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA  
Jurnal *Qua Teknika*, (2025), 15 (2): 14-24

---

Berdasarkan pertanyaan penelitian 3 atau RQ3 tentang pengaruh faktor – faktor tersebut terhadap kepuasan pengguna transportasi online. Berikut akan dijabarkan sesuai dengan hasil dari penelitian pada artikel-artikel tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh [12] bahwasanya kualitas pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, dimana hasil tersebut juga sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh [11], dengan tingkat kepuasan kategori “puas” untuk Grab dan “sangat puas” untuk Gojek. Dalam hal yang serupa, penelitian [13] menunjukkan bahwa unsur-unsur kualitas pelayanan termasuk jaminan, ketepatan waktu, dan bukti fisik memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain platform Gojek dan Grab, kualitas layanan yang ditawarkan oleh aplikasi InDrive juga berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan. Hasil uji pada penelitian [14] didapatkan bahwa tingkat kualitas layanan aplikasi InDrive bernilai positif menunjukkan bahwa harapan pengguna telah terpenuhi oleh aplikasi InDrive. khususnya di Kota Palembang. Pada penelitian [15] menunjukkan bahwa kualitas layanan transportasi online Gojek masih rendah dan terdapat indikator yang tidak memenuhi harapan konsumen, berbeda dengan tiga studi di atas yang menemukan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan. Akibatnya, kinerja harus ditingkatkan.

Kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi online, khususnya GrabBike di Kota Malang, dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh harga dan citra merek, selain dari kualitas layanan itu sendiri [16]. Dengan koefisien determinasi sebesar 61,9%, karakteristik-karakteristik ini juga memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kebahagiaan konsumen layanan transportasi Gojek di Medan, baik secara parsial maupun simultan [17]. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh [18] bahwa secara kuantitatif hanya faktor harga saja yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan. Harga, kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan citra merek di sisi lain tidak memiliki dampak kualitatif terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, kepercayaan memiliki dampak yang kecil.

Penelitian yang dilakukan oleh [19] memaparkan bahwa selain harga, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap jasa transportasi online adalah kemudahan akses, kecepatan layanan, keramahan driver, serta kondisi kendaraan. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun konsumen secara umum puas dengan layanan transportasi online terutama Maxim, masih ada keluhan sesekali dari pengguna yang tidak puas dengan layanan tersebut.

## SIMPULAN

Penelitian Systematic Literature Review (SLR) ini telah berhasil memetakan secara komprehensif lanskap penelitian mengenai kepuasan pengguna dan faktor-faktor penentunya pada layanan transportasi online di Indonesia. Hasil analisis terhadap literatur yang dipublikasikan antara tahun 2021 hingga 2025 menunjukkan bahwa Gojek dan Grab merupakan platform yang paling dominan menjadi fokus penelitian, sementara platform seperti InDrive masih kurang dieksplorasi. Kualitas pelayanan dan harga secara konsisten diidentifikasi sebagai dua faktor utama yang paling sering diteliti dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Faktor lain seperti citra merek dan kemudahan penggunaan juga turut berkontribusi dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Mayoritas penelitian yang dianalisis mengonfirmasi adanya pengaruh positif dan signifikan dari berbagai faktor yang diidentifikasi, terutama harga dan kualitas layanan dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna transportasi online di Indonesia. Meskipun demikian, ditemukan juga beberapa variasi dalam temuan, seperti persepsi kualitas layanan yang masih rendah pada kasus tertentu atau tidak signifikannya pengaruh harga dalam konteks spesifik yang menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut.

---

Rizal Aprianto<sup>1)</sup>, Nabilla Rahma Inayati<sup>2)</sup>, Arga Satria Panuntu<sup>3)</sup>,  
SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW : KEPUASAN PENGGUNA DAN FAKTOR PENENTUNYA  
PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA  
Jurnal *Qua Teknika*, (2025), 15 (2): 14-24

---

## REFERENSI

- [1] I. Darmawan, A. S. P. Hermawan, S. A. Andini, And P. R. Yanti, “Mewujudkan Mobilitas Cerdas: Transportasi Untuk Mobilitas Individu, Publik, Dan Logistik Dalam Smart City,” *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, Vol. 5, Dec. 2024.
- [2] Agungnoe, “Teknologi Smart Mobility Bawa Sektor Transportasi Lebih Cerdas, Aman, Dan Terintegrasi - Universitas Gadjah Mada.” Accessed: Jul. 05, 2025. [Online]. Available: <https://Ugm.Ac.Id/Id/Berita/Teknologi-Bawa-Transportasi-Lebih-Cerdas-Aman-Dan-Terintegrasi/>
- [3] F. Fransiska And A. Aquinia, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gojek,” *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, Vol. 4, No. 1, Pp. 56–64, Apr. 2023, Doi: 10.51805/Jmbk.V4i1.109.
- [4] T. Nurhikmah *Et Al.*, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Layanan Transportasi Online (Go-Jek): Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen,” *Jurnal Manajemen Ilmu Terapan (Jimt)*, Vol. 3, No. 6, 2022, Doi: 10.31933/Jimt.V3i6.
- [5] D. Aulia, C. Sa’diyah, And N. Andharini, “Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online: Studi Pada Pengguna Grab Bike,” 2021.
- [6] S. R. Wulandari And A. Susanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab,” *Target : Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 3, No. 1, Pp. 67–78, Jul. 2021, Doi: 10.30812/Target.V3i1.1169.
- [7] S. M. A. Nasution And A. E. Nasution, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan,” *Manegggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Vol. 4, No. 2, P. 1, Jul. 2021.
- [8] N. Suarna, P. Retnasari, And W. Prihartono, “Analisis Persepsi Dan Tingkat Kepuasan Pengguna Gojek Menggunakan Algoritma C4.5,” *Jati (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, Vol. 8, No. 2, Pp. 2070–2075, Apr. 2024.
- [9] F. Ummiyah, “Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Di Kota Malang,” 2023. [Online]. Available: [Http://Urj.Uin-Malang.Ac.Id/Index.Php/Mij/Index](http://Urj.Uin-Malang.Ac.Id/Index.Php/Mij/Index)
- [10] M. S. A. Yusuf, F. P. Winata, K. A. W.P, And A. Wulansari, “Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Perusahaan Ride-Hailing Di Indonesia,” *Innovation And Business: Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis Dan Keuangan (Innobiz)*, Vol. 1, No. 2, Pp. 1–9, Jun. 2024.
- [11] A. Apriliani, M. Budhiluhoer, A. Jamaludin, And K. Prihandani, “Systematic Literature Review Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Transportasi Online,” 2020. [Online]. Available: <https://Scholar.Google.Co.Id/>.
- [12] J. Waworundeng *Et Al.*, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Grab Dan Gojek Di Masa Pandemi Covid-19 Analysis Of Customer Satisfaction Levels With Grab And Gojek Services During The Covid-19 Pandemic,” *Cogito Smart Journal*, Vol. 8, No. 1, Pp. 111–121, Jun. 2022.
- [13] R. P. Pamungkas And W. Sulistiyowati, “Analisis Kepuasan Pelanggan Gojek Di Pandan Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (Sem),” *Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, Pp. 35–40, Jul. 2022.
- [14] I. Idpal, A. Meiriza, N. R. Oktadini, P. Putra, And P. E. Sevtiyuni, “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Indrive Di Kota Palembang,” *Methomika Jurnal Manajemen Informatika Dan Komputerisasi Akuntansi*, Vol. 8, No. 1, Pp. 57–64, Apr. 2024, Doi: 10.46880/Jmika.Vol8no1.Pp57-64.
- [15] M. R. Mahaputra, “Analisis Kualitas Pelayanan Penyedia Jasa Transportasi Online Di Kota Tangerang Selatan (Studi Kasus: Pt. Gojek Indonesia),” *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik (Jstl)*, Vol. 1, No. 1, Pp. 29–37, Apr. 2023, Doi: 10.38035/Jstl.V1i1.

Rizal Aprianto<sup>1)</sup>, Nabilla Rahma Inayati<sup>2)</sup>, Arga Satria Panuntu<sup>3)</sup>,  
SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW : KEPUASAN PENGGUNA DAN FAKTOR PENENTUNYA  
PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA  
*Jurnal Qua Teknika*, (2025), 15 (2): 14-24

---

- [16] D. Aulia, C. Sa'diyah, And N. Andharini, "Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online: Studi Pada Pengguna Grab Bike," 2021.
- [17] S. M. A. Nasution And A. E. Nasution, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan," *Proseding Seminar Nasional Kewirausahaan*, Vol. 2, No. 1, Pp. 1–12, Oct. 2021.
- [18] K. Kelvin And M. D. Firmansyah, "Analisis Faktor Pengaruh Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Logistik Online: Studi Kasus Maxim Di Kota Batam," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, Vol. 11, No. 3, Pp. 357–366, Dec. 2022, Doi: 10.32736/Sisfokom.V11i3.1506.
- [19] R. Banggoi, A. Y. Mendo, And L. L. Asi, "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo," *Jambura*, Vol. 6, No. 1, Pp. 242–249, May 2023, [Online]. Available: [Http://Ejurnal.Ung.Ac.Id/Index.Php/Jimb](http://Ejurnal.Ung.Ac.Id/Index.Php/Jimb)