

## ANALISIS KOMPREHENSIF APLIKASI TRANSPORTASI GOJEK: PENDEKATAN SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW DARI PERSPEKTIF PENGGUNA

<sup>1</sup>Suci Ratnawati, <sup>2</sup>Rizqi Mustafa Maulana

<sup>1,2</sup> Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,

Jl. Ir. H. Djuanda No. 95, Ciputat Timur, Tangerang Selatan 15412, Banten

Email: [suci.ratnawati@uinjkt.ac.id](mailto:suci.ratnawati@uinjkt.ac.id) [rizqimu.sss321@mhs.uinjkt.ac.id](mailto:rizqimu.sss321@mhs.uinjkt.ac.id)

### ABSTRAK

Perkembangan era saat ini memiliki dampak yang luas terhadap berbagai sektor, terutama di industri transportasi. Di era digital, muncul berbagai inovasi, termasuk layanan transportasi online, yang secara signifikan mengubah lanskap industri transportasi. Diperlukan tinjauan ulang terhadap paper jurnal yang membahas efektivitas transportasi online, khususnya dalam konteks aplikasi Gojek yang populer di kalangan masyarakat Indonesia. Gojek, sebagai perusahaan decacorn dari Indonesia, telah mengalami pertumbuhan yang pesat. Dengan semakin banyaknya pengguna aplikasi Gojek, perusahaan harus terus menjaga dan meningkatkan mutu layanannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Systematic Literature Review (SLR) terhadap paper jurnal yang diterbitkan antara tahun 2019 hingga 2023. Terdapat tiga Research Question (RQ) dalam penelitian ini. Hasil akhir menunjukkan bahwa aplikasi Gojek memiliki beberapa fitur yang memudahkan masyarakat dalam penggunaannya. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dari penelitian sebelumnya, dengan partisipasi hingga 200 responden. Terdapat enam faktor yang membuat masyarakat memilih transportasi online Gojek, di mana kualitas layanan dan jasa yang diberikan oleh Gojek dinilai sangat baik oleh responden.

Kata Kunci : Transportasi Online, Aplikasi Gojek, Systematic Literature Review, Kualitas Layanan

### ABSTRACT

The current era's development has had a broad impact on various sectors, especially in the transportation industry. In the digital era, various innovations have emerged, including online transportation services, which significantly alter the landscape of the transportation industry. A reevaluation of the journal paper discussing the effectiveness of online transportation is necessary, particularly in the context of the popular Gojek application among the Indonesian community. Gojek, as a decacorn company from Indonesia, has experienced rapid growth. With the increasing number of Gojek application users, the company must continuously maintain and improve the quality of its services. The method used in this research is a Systematic Literature Review (SLR) of journal papers published between 2019 and 2023. There are three Research Questions (RQ) in this study. The final results indicate that the Gojek application has several features that facilitate its users. Data collection was conducted through questionnaires from previous research, with the participation of up to 200 respondents. There are six factors that influence people's choice of Gojek's online transportation, with the quality of services provided by Gojek being highly regarded by the respondents.

Keyword : Online transportation, Gojek application, Systematic Literature Review, Service quality.

## 1 PENDAHULUAN

Tidak dapat disangkal bahwa perkembangan teknologi informasi (TI) dan penerapannya telah membawa manfaat bagi pengguna. (Irhashon et al., 2018) Di tengah era digital, telah muncul berbagai inovasi, termasuk layanan transportasi online, yang secara signifikan mengubah lanskap industri transportasi. Kehadiran layanan transportasi online ini telah menghadirkan dampak yang signifikan, memicu persaingan sengit di antara penyedia layanan, dengan strategi pemasaran yang

agresif dan penawaran promo menarik.(Yuniarto et al., 2019) Fenomena ini telah menarik minat luas dari masyarakat, terutama karena jumlah pengemudi transportasi yang melimpah dan beragamnya penawaran promo yang ditawarkan. (Jurnal et al., 2022) . Faktor yang menumbuhkan sikap yang positif dan negatif pelanggan contohnya yaitu kualitas sistem informasi yang memudahkan pelanggan menggunakan sistem. (Isnaini, 2019)

Salah satu transportasi online yang menjadi andalan masyarakat di Indonesia adalah aplikasi Go-jek. pada masa ini Go-jek adalah transportasi umum dan semakin populer dikalangan pengguna transportasi umum karena lebih mudah dan praktis. Semakin meningkatnya pengguna aplikasi gojek dalam menilai kualitas driver ketika melayani para pelanggan. Kualitas layanan yang ada dari perusahaan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.(Diah Indarwati & Februariyanti, n.d.)

Sebelum adanya Gojek ada salah satu perusahaan asal Amerika Serikat yang bergerak di bidang transportasi online pada tahun 2011 dengan nama Uber dan di ikuti Gojek serta Grab. Namun karena Uber tidak bisa mengikuti perkembangan dan kalah dalam persaingan yang akhirnya seluruh saham di auisisi oleh Grab. Sebelum adanya Grab, GOJEK menguasai transportasi online di Indonesia. Namun, setelah munculnya Grab kedua perusahaan besar ini selalu bersaing dalam hal inovasi fitur yang ada di aplikasi. Dan akhirnya Grab memiliki level yang setara dengann GOJEK. (Razak & Utomo, 2022)

PT. Gojek Indonesia didirikan di Jakarta oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010. Perusahaan Gojek bergerak dibidang bisnis layanan transportasi yang menggunakan model hybrid Online to Offline (O2O) sebagai penghubung bagi driver (penggendar) dengan pengguna aplikasi Gojek. (Budiarti et al., 2022)

Gojek merupakan perusahaan decacorn dari Indonesia yang berkembang sangat pesat. Dengan semakin banyaknya pengguna aplikasi Gojek membuat perusahaan harus senantiasa menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya. (Muttaqin & Kharisudin, 2021) Namun, adopsi luas terhadap Gojek juga berdampak pada penurunan pendapatan bagi layanan transportasi konvensional seperti ojek pangkalan atau taksi konvensional. Dalam hal ini, terjadi konflik antara kelompok transportasi berbasis online dan konvensional. Gojek menetapkan tarif berdasarkan jarak tempuh yang seragam untuk semua rute, yang berbeda dengan tarif ojek konvensional yang sering kali menetapkan tarif lebih tinggi berdasarkan situasi dan kondisi.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Gojek, dengan fokus pada evaluasi kualitas sistem, fitur layanan yang membantu pengguna, dan tingkat ketertarikan masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi manfaat-manfaat yang dihasilkan oleh penggunaan aplikasi Gojek, serta dampak-dampak yang mungkin timbul dari adopsi aplikasi tersebut.

Dalam penelitian ini, metode Systematic Literature Review (SLR) akan digunakan untuk meninjau literatur penelitian sebelumnya yang telah dilakukan. Hal ini diharapkan akan menghasilkan referensi baru tentang efektivitas aplikasi transportasi Gojek di kalangan masyarakat. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi panduan bagi para pelaku bisnis di industri transportasi online untuk mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan guna meningkatkan efektivitas layanan dan kepuasan pelanggan mereka. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga dalam mengembangkan layanan transportasi online yang lebih baik.

## 2 TINJAUAN PUSTAKA

Jasa merupakan tindakan yang tidak terlihat, Jasa diciptakan dan digunakan dalam waktu yang bersamaan , hasil jasa tersebut dipengaruhi oleh interaksi antara penerima jasa dengan penyedia jasa tersebut. (Mahaputra, 2023)

Transportasi merupakan kegiatan memindahkan dari tempat asal ke tempat tujuannya. Suatu kegiatan usaha untuk memindahkan atau mengalihkan sesuatu dari lokasi ke lokasi

lain, dan lebih berguna untuk tujuan di tempat lain untuk tujuan di tempat lain. Transportasi online merupakan layanan jasa transportasi berbasis internet dalam proses transaksi, dimulai pada saat pemesanan, peninjauan rute, pembayaran dan komplek. (Yoga Pratama & Suradi, 2016)

Transportasi online adalah proses pemindahan dari suatu lokasi ke lokasi tujuannya yang menggunakan aplikasi atau teknologi dalam proses pemesanan dan pembayarannya. (Silondae et al., 2016)

Gojek merupakan salah satu penyedia layanan jasa transportasi online dibawah PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa, khususnya sepeda motor. Gojek adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek (menggunakan kendaraan roda dua). Gojek bermitra dengan para pengendara ojek berpengalaman di Balikpapan Selatan. Gojek menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan bepergian di tengah kemacetan. Aplikasi Gojek dapat diunduh pada smartphone yang memiliki sistem operasi iOS dan Android. GOJEK berkembang sangat pesat hingga saat ini telah menjadi perusahaan Startup Decacorn pertama di Indonesia atau perusahaan Startup yang memiliki valuasi lebih dari 10 juta dollar Amerika. (Paramadita et al., 2020)

Gojek memanfaatkan media elektronik, dengan itu akses untuk pemesanan jasa ojek lebih mudah bagi konsumen ojek. Dengan menggunakan aplikasi di smartphone kemudian Gojek, dengan aplikasi GoRide akan menjemput konsumennya dan mengantar pelanggan sampai pada tempat tujuannya. Tidak hanya untuk antar-jemput. Berdasarkan data yang didapatkan dari masing-masing pihak Gojek dan Grabbike, ternyata sudah lebih dari 1 juta pengguna smartphone yang mengunduh aplikasi Gojek dan sudah ada hampir 200.000 pengemudi untuk memenuhi kebutuhan pengguna Gojek. (Hernawan & Andy, 2019) Gojek pun menyediakan berbagai layanan lain seperti GOFOOD yang dapat menjemput makanan favorit anda dari mana saja sesuai pesanan anda, kemudian ada GOSHOP salah satu layanan GOJEK yang siap sedia untuk membelanjakan kebutuhan anda sehari-hari dan GOSEND yang dapat digunakan untuk pengiriman dokumen atau barang kecil/ringan di dalam kota.

Walaupun Gojek sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat khususnya di kota Balikpapan namun jasa di bidang transportasi ini harus tetap memperhatikan kenyamanan, keamanan serta kepuasan konsumennya. Jika konsumen puas akan pelayanan yang diberikan oleh Gojek maka pelanggan Gojek akan menggunakan jasa Gojek secara berulang (repeat buying) yang kemudian bisa menjadi pelanggan yang setia (loyal customer) sehingga perusahaan GOJEK Indonesia sangat berpeluang menjadi market leader dan hal ini akan menjadikan perusahaan semakin maju dan dipercaya oleh pelanggan di Indonesia. (Hadisaputro et al., 2019)

SLR, atau Systematic Literature Review, adalah salah satu metode studi pustaka yang bertujuan untuk mengurangi bias peneliti dan menghasilkan studi pustaka yang lebih objektif. (Irfan et al., 2018) Pendekatan ini memusatkan perhatian pada proses pencarian yang dapat direplikasi oleh peneliti lain karena langkah-langkahnya yang eksplisit dan terperinci. (Maulida et al., 2023)

### **3 METODOLOGI PENELITIAN**

#### **Systematic Literature Review (SLR)**

Dalam penelitian Systematic Literature Review (SLR) merupakan salah satu cara mengidentifikasi, evaluasi dan menginterpretasi semua bahan penelitian yang terdiri dari artikel yang memiliki rumusan masalah dan topik yang sesuai dengan penelitian (Rizaldi et al., 2022) Systematic Literature Review (SLR) juga didefinisikan sebagai sebuah metodologi penelitian atau riset pengembangan yang dilakukan untuk mengumpulkan serta mengevaluasi penelitian yang terkait pada fokus penelitian yang dikaji. (Triandini et al., n.d.)

Tujuan dari penelitian Systematic Literature Review (SLR) ini adalah untuk menyajikan informasi yang terkait dengan efektivitas aplikasi transportasi online Gojek, dengan merujuk pada serangkaian artikel yang telah mengidentifikasi efektivitasnya di berbagai daerah. Dengan

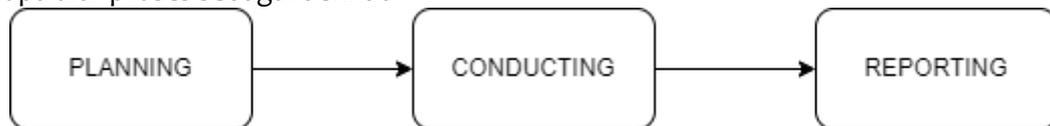
demikian, artikel ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang berguna bagi masyarakat untuk mengevaluasi keberadaan layanan transportasi online seperti Gojek.

**Objek penelitian**

Objek penelitian ini adalah efektivitas aplikasi transportasi online di berbagai daerah, berdasarkan hasil-hasil penelitian yang telah mengidentifikasi pengaruh adopsi aplikasi transportasi online, termasuk Gojek, di berbagai lokasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang komprehensif bagi masyarakat dan penyedia layanan aplikasi Gojek untuk terus meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan khusus di setiap daerah.

**Metode Penelitian**

Dalam proses penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature review (SLR) dengan beberapa alur proses sebagai berikut :



**Gambar 1. Diagram Alur Penelitian**

Dari diagram alur penelitian di atas terdiri dari tiga tahap, yaitu perencanaan (planning) sebagai tahap awal dari penelitian ini, di mana perencanaan sangat penting karena menjadi panduan untuk jalannya penelitian dengan menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR). Tahap kedua adalah pelaksanaan (conducting), setelah perencanaan selesai, penelitian dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah disusun pada tahap perencanaan. (Sudarsono et al., 2021) Tahap terakhir adalah pelaporan (reporting), setelah penelitian selesai, dokumentasi penelitian dituangkan dalam bentuk laporan penelitian sebagai tindakan untuk mendokumentasikan penelitian yang telah dilakukan. (Isa Wibisono et al., 2020)

**Research Question**

Pada tahap ini, dilakukan penentuan pertanyaan yang sesuai dengan topik penelitian. Berikut adalah beberapa pertanyaan yang dirumuskan berdasarkan kebutuhan topik penelitian yang ada:

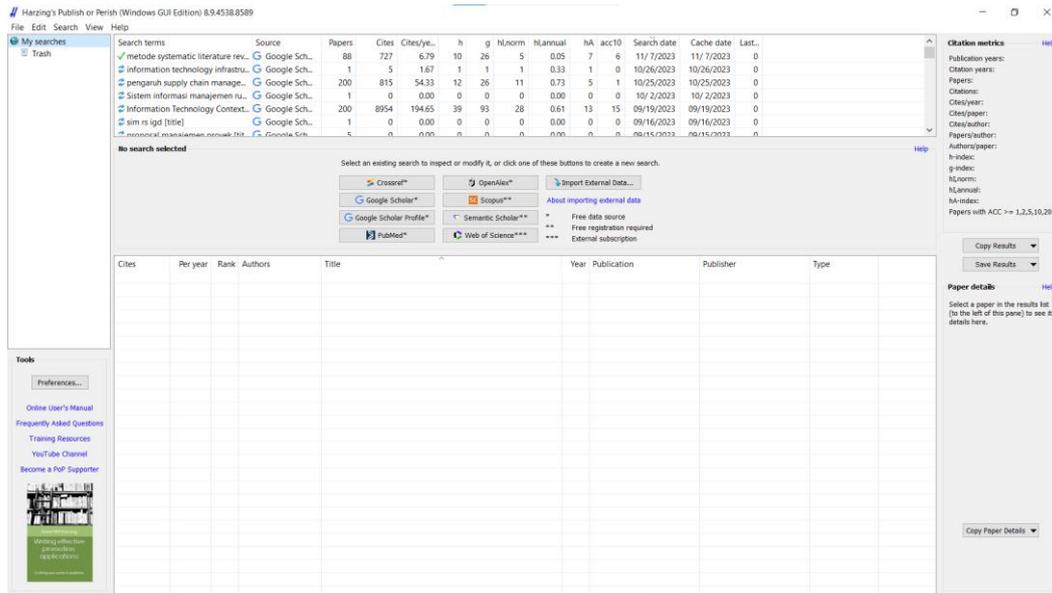
1. RQ1: Apa saja fitur yang terdapat dalam aplikasi Gojek?
2. RQ2: Metode apa yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang efektivitas aplikasi transportasi online Gojek?
3. RQ3: Apa faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas aplikasi Gojek?

**Search Proses**

Setelah merumuskan topik dan rumusan masalah dari penelitian yang diangkat, langkah selanjutnya adalah melakukan pencarian artikel pendukung yang relevan sebagai data penunjang untuk penelitian. Penelitian ini juga menggunakan studi literatur untuk merangkum hasil dari berbagai sumber data yang relevan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat data sekunder, di mana peneliti mengumpulkan informasi dari sejumlah hasil penelitian sebelumnya dengan menggunakan pencarian literatur melalui Aplikasi Harzing’s Publish or Perish.

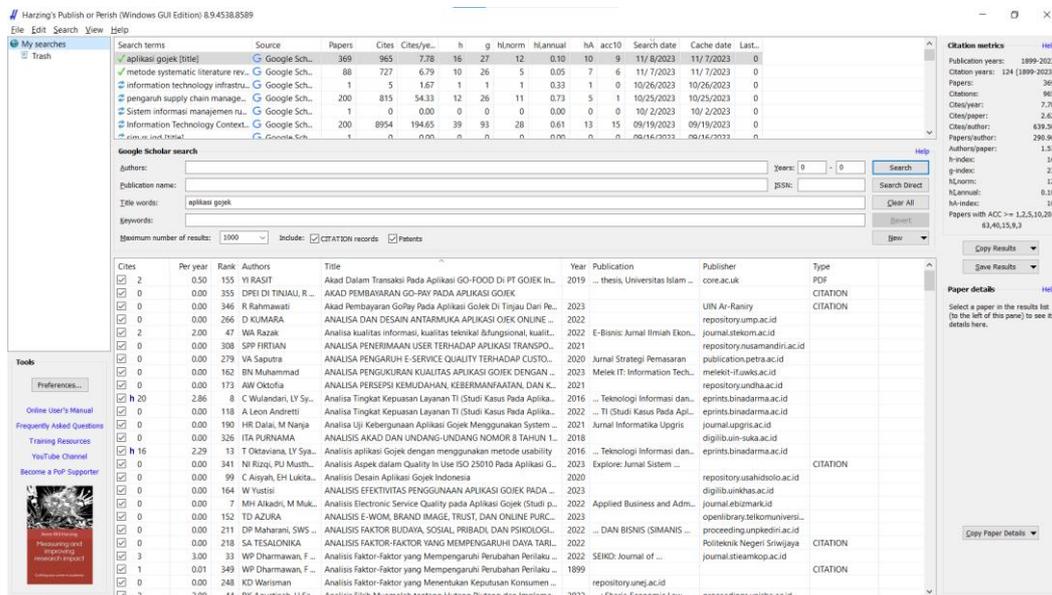
Search Proses ini bertujuan untuk mencari data yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan, sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah atau Research Question (RQ) serta kebutuhan pembuktian lainnya. Proses pencarian dilakukan melalui search engine Aplikasi Harzing’s Publish or Perish. Berikut adalah langkah-langkah untuk melakukan pencarian data penelitian:

1. Buka Aplikasi Harzing's Publish or Perish.



Gambar 2. Tampilan Aplikasi Harzing's Publish or Perish

2. Pilih Tab “Google Schoolar” lalu masukan kata kunci pencarian “Aplikasi Gojek”



Gambar 3. Tampilan Hasil Pencarian Kata Kunci

Setelah melakukan pencarian, ditemukan sekitar 369 artikel yang relevan. Pada tahap ini, data yang telah ditemukan akan dievaluasi dengan menggunakan pertanyaan berikut:

- Apakah artikel jurnal diterbitkan dalam rentang waktu antara 2019-2022?
- Apakah artikel jurnal tersebut membahas tentang efektivitas aplikasi transportasi online Gojek?
- Apakah setiap artikel jurnal tersebut menyebutkan perusahaan transportasi Gojek?

Dari setiap paper akan diberikan penilaian apakah sesuai dengan pertanyaan diatas.

- Ya : paper jurnal yang sesuai dengan pertanyaan pada quality assessment yang diberikan.
  - Tidak : paper jurnal yang tidak sesuai dengan pertanyaan quality assessment yang diberikan
- Selanjutnya adalah melakukan Quality assesment dari jurnal yang diperoleh menggunakan pertanyaan diatas :

**Table 1. Quality Assesment**

No	Judul	Penulis	QA			Keterangan	
			Q1	Q2	Q3	Ya	Tidak
1	Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Servqual	(Iskantika & Nuryuliani, 2022)	√	√	√	√	
2	Analisis Kepercayaan Merk Aplikasi Gojek Dari Perspektif Mahasiswa Menggunakan Metode Mtam	(Maharani & Ardiprawiro, 2020)	√	√	√	√	
3	Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Gojek Roda Dua Dengan Kerangka Kerja Pieces	(Hadisaputro Et Al., 2019)	√	√	√	√	
4	Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Fitur Gofood Pada Aplikasi Gojek Dengan Menggunakan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut) (Studi Kasus : Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana Purwakarta)	(Rohman Et Al., 2022)	√	√	√	√	
5	Analisa Pengukuran Kualitas Aplikasi Gojek Dengan Metode Webqual 4.0	(Nugroho, 2023)	√	√	√	√	

**Data Analysis**

Data Analysis dilakukan untuk merangkum temuan dari kelima artikel yang mengkaji efektivitas transportasi online Gojek yang telah dipilih sebelumnya. Temuan dari analisis ini akan digunakan untuk menjawab Research Question yang telah ditetapkan sebelumnya.

**Documentation**

Pada tahapan ini, hasil penelitian akan didokumentasikan dalam bentuk paper jurnal sesuai dengan format yang telah ditetapkan sebelumnya.

**4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Search Process dan Inclusion and Exclusion Criteria**

Hasil dari search process dan inclusion and exclusion criteria yaitu dipilih yaitu 5 paper jurnal yang telah sesuai dengan topik penelitian yaitu diterbitkan mulai tahun 2019-2022 yang memiliki topik berkaitan dengan “Aplikasi Gojek” yang selanjutnya akan dikelompokkan berdasarkan menjadi beberapa jenis jurnal. Berikut merupakan hasil pengelompokan 5 jurnal yang dipilih :

**Table 2. Hasil Pengelompokan 5 Jurnal**

No	Tipe Jurnal	Tahun
1	Seminar Nasional UNIBA Surakarta	2022
2	Jurnal Ilmiah Informatika Komputer	2020
3	Seminar Nasional Sistem Informasi dan Teknik Informatika SENSITif	2019
4	Smart AI Journal	2022
5	Melek IT Information Technology Journal	2023

Berikut ini adalah hasil Quality Assessment dari ke 5 artikel yang telah disusun dalam bentuk tabel:

**Table 3. Quality Assessment 5 Jurnal**

No	Penulis	Tahun	Q1	Q2	Q3	Hasil
1	Yusliana Iskantika, Nuryuliani	2022	✓	✓	✓	Diterima
2	Tissa Maharani, Ardiprawiro	2020	✓	✓	✓	Diterima
3	Elvin Leander Hadisaputro, Endri Wandu, Adi Hermawansyah	2019	✓	✓	✓	Diterima
4	Rudi Abdul Rohman, Dayan Singasatia, Dede Irmayanti	2022	✓	✓	✓	Diterima
5	Muhammad Bima Nugroho	2023	✓	✓	✓	Diterima

**Data Analysis**

Pada tahap ini, data yang telah dikumpulkan akan diproses, dan hasilnya akan dimanfaatkan untuk menjawab Research Question (RQ) yang telah ditetapkan sebelumnya, sambil menganalisis efektivitas keberadaan aplikasi transportasi online Gojek.

a) Hasil RQ1 : Efektivitas Fitur dan Layanan Gojek

**Table 4. Hasil RQ1 Efektivitas Fitur dan Layanan Gojek**

No	Nama Layanan	Paper Penelitian	Jumlah
1	Go Ride	[1], [3]	2
2	Go Food	[3], [4]	2
3	Go Car		0
4	Go Send	[3]	1

b) Hasil RQ2 : Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan Research Question 2 atau RQ2 tentang bagaimana teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengetahui efektivitas aplikasi transportasi Gojek didapatkan dalam 5 paper jurnal menggunakan metode pengumpulan data dengan kuisioner. Sehingga menghasilkan data responden seperti dibawah.

**Table 5. Hasil RQ2 Teknik Pengumpulan Data**

No	Teknik Pengumpulan Data	Penulis	Responden
1		Yusliana Iskantika, Nuryuliani	200
2		Tissa Maharani, Ardiprawiro	92
3		Elvin Leander Hadisaputro, Endri Wandu, Adi Hermawansyah	124
4	Kuisioner	Rudi Abdul Rohman, Dayan Singasatia, Dede Irmayanti	30
5		Muhammad Bima Nugroho	100

c) Hasil RQ3 : Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Aplikasi Gojek

Berdasarkan Research Question 2 atau RQ2 tentang faktor yang mempengaruhi hasil dari efektivitas keberadaan aplikasi transportasi online Gojek kepada masyarakat yang disini diambil sampel data dari beberapa penelitian.

**Table 6. Hasil RQ3 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Aplikasi Gojek**

No	Faktor	Jurnal	Jumlah
1	Interface dan aplikasi		0
2	Iklan dan Sumber Informasi		0
3	Kualitas Pelayanan	[1], [2], [3], [4], [5]	5
4	Fitur	[2], [4], [5]	3
5	Kualitas Jasa	[1]	1
6	Tarif	[1], [3], [5]	3

## Ringkasan Hasil Analysis Data

Berdasarkan hasil dari analisis 5 artikel yang memiliki topik penelitian sesuai telah didapatkan informasi terkait efektivitas keberadaan aplikasi transportasi online Gojek di Tengah masyarakat. Teknik pengumpulan data analisis faktor yang ada dengan acuan paper tahun 2019-2022 ini dapat dianalisis dan digunakan bahan tambahan informasi bagi Masyarakat.

## 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap efektivitas aplikasi transportasi online Gojek menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR), ditemukan bahwa aplikasi Gojek memiliki sejumlah fitur yang memudahkan pengguna dalam memanfaatkannya. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner dari penelitian sebelumnya dengan melibatkan 200 responden sebagai sampel utama. Dari data yang dianalisis, teridentifikasi enam faktor utama yang mendorong masyarakat untuk memilih transportasi online Gojek, dengan faktor kualitas pelayanan dan layanan dari Gojek menonjol sebagai alasan utama di antara responden. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Gojek secara luas diakui memiliki dampak positif dan signifikan dalam memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat.

## REFERENSI

- [1] Budiarti, A. T., Wahyudi, F., & Ratnasari, N. (2022). Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan UX Honeycomb. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (JUSIFOR)*, 1(2), 104–111. <https://doi.org/10.33379/jusifor.v1i2.1634>
- [2] Diah Indarwati, K., & Februriyanti, H. (n.d.). Analisis Sentimen Terhadap Kualitas Pelayanan Aplikasi Go-Jek Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier.
- [3] Hadisaputro, E. L., Wandu, E., & Hermawansyah, A. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Gojek Roda Dua Dengan Kerangka Kerja Pieces. *Seminar Nasional Sistem Informasi Dan Teknik Informatika SENSITif*, 16.
- [4] Hernawan, E., & Andy. (2019). Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Gojek Dan Grab Online Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1).
- [5] Irfan, M., Putra, S. J., Alam, C. N., Subiyakto, A., & Wahana, A. (2018). Readiness factors for information system strategic planning among universities in developing countries: A systematic review. *Journal of Physics: Conference Series*, 978(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/978/1/012046>
- [6] Irhashon, L., Subiyakto, A., & Muslimin, J. M. (2018). Persepsi Kebenaran Dan Kepercayaan Terhadap Penerimaan Pustaka Elektronik Keislaman Oleh Para Akademisi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Indonesia. *Al-Maktabah*, 17.
- [7] Isa Wibisono, M., Karmilasari, & Subiyakto, A. (2020). Penilaian Kematangan Proses Pengembangan Perangkat Lunak Menggunakan Capability Maturity Model Integration Roadmaps. *Applied Information Systems and Management (AISM)*, 3, 87–92.
- [8] Iskantika, Y., & Nuryuliani. (2022). Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Servqual. *Seminar Nasional UNIBA Surakarta*, 1–12.
- [9] Isnaini, P. A. (2019). Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Sikap Dalam Penggunaan Sistem Aplikasi Dengan Kemudahan Penggunaan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Transportasi Online (Gojek) Di Yogyakarta (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online Gojek Di Yogyakarta). *Jurnal Kajian Bisnis*, 27(2), 133–199.

- [10] Jurnal, H., Adib, K., Putra, S., & Nuraini, S. (2022). Jurnal Teknik Informatika Dan Teknologi Informasi Efektivitas Aplikasi Transportasi Gojek Dengan Menggunakan Metode Systematic Literature Review. 2(3).
- [11] Mahaputra, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Penyedia Jasa Transportasi Online Di Kota Tangerang Selatan (Studi Kasus: PT. Gojek Indonesia). 1(1). <https://doi.org/10.38035/jstl.v1i1>
- [12] Maharani, T., & Ardiprawiro. (2020). Analisis Kepercayaan Merk Aplikasi Gojek Dari Perspektif Mahasiswa Menggunakan Metode MTAM. Jurnal Ilmiah Informatika Komputer, 25(3), 175–186. <https://doi.org/10.35760/ik.2020.v25i3.2731>
- [13] Maulida, A., Rahmatulloh, A., Ahussalim, I., Alvian Jaya Mulia, R., & Rosyani, P. (2023). Analisis Metode Forward Chaining Pada Sistem Pakar: Systematic Literature Review (Vol. 1). <https://journal.mediapublikasi.id/index.php/manekin>
- [14] Muttaqin, M. N., & Kharisudin, I. (2021). Analisis Sentimen Pada Ulasan Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Support Vector Machine Dan K Nearest Neighbor. UNNES Journal Of Mathematics, 10(2), 22–27. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/ujm>
- [15] Nugroho, M. B. (2023). Analisa Pengukuran Kualitas Aplikasi Gojek Dengan Metode Webqual 4.0. Melek IT Information Technology Journal, 9(1), 45–52.
- [16] Paramadita, S., Umar, A., & Kurniawan, Y. J. (2020). Analisa Pestel Terhadap Penetrasi Gojek Di Indonesia Pestel Analysis Towards GOJEK's Penetration In Indonesia. Jurnal Pengabdian Dan Kewirausahaan, 4(1). <https://journal.ubm.ac.id/index.php/pengabdian>
- [17] Razak, W. A., & Utomo, A. P. (2022). Analisa Kualitas Informasi, Kualitas Teknikal & Fungsional, Kualitas Keamanan, Kemudahan Penggunaan Mobile Aplikasi Gojek Terhadap Kegunaan, Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna. JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN BISNIS, 15(1), 39–54.
- [18] Rizaldi, D. F., Abdillah, J., Naufal, M., Yaqin, M. A., & Fauzan, Abd. C. (2022). Survei Pengukuran Fleksibilitas Software Menggunakan Metode Systematic Literature Review. ILKOMNIKA: Journal Of Computer Science And Applied Informatics, 4(1), 53–66. <https://doi.org/10.28926/ilkomnika.v4i1.253>
- [19] Rohman, R. A., Singasatia, D., & Irmayanti, D. (2022). Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Fitur Gofood Pada Aplikasi Gojek Dengan Menggunakan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) (Studi Kasus: Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana Purwakarta). Smart AI Journal, 1(4), 219–235. <https://ejournal.abivasi.id/index.php/smartai>
- [20] Silondae, S., Pascasarjana, M., Azis, H. A., Universitas, M., Oleo, H., Kendari, E., Universitas, H., & Oleo, K.-. (2016). Keterkaitan Jalur Transportasi Dan Interaksi Ekonomi Kabupaten Konawe Utara Dengan Kabupaten/Kota Sekitarnya. Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan, 1(1).
- [21] Sudarsono, B. G., Rahman, A. B. A., & Subiyakto, A. (2021). Evaluating The Model Of Realization Of The Benefits Of The Success Of The Strategic Planning Information System At Higher Education In Indonesia. ICIC Express Letters, Part B: Applications, 12(11), 1027–1034. <https://doi.org/10.24507/icicelb.12.11.1027>
- [22] Triandini, E., Jayanatha, S., Indrawan, A., Putra, G. W., Iswara, B., Studi, P., Informasi, S., Bali, S., Raya, J., & No, P. (N.D.). Metode Systematic Literature Review Untuk Identifikasi Platform Dan Metode Pengembangan Sistem Informasi Di Indonesia. In Indonesian Journal Of Information Systems (IJIS (Vol. 1, Issue 2). <https://www.google.com>
- [23] Yoga Pratama, G., & Suradi, A. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. In DIPONEGORO LAW JOURNAL (Vol. 5, Issue 3).

- [24] Yuniarto, D., Subiyakto, A., Abd. Rohman, A. B., & Marlina, R. R. (2019). Assessment of Readiness and Usability of Information Systems Use. *Jurnal Online Informatika*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.15575/join.v4i1.256>