Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi
eISSN 3089-8374 & pISSN 3090-1022
Vol. 2, No. 4, Tahun 2026
doi.org/10.63822/w8k3ac54
Hal. 4836-4847

Beranda Jurnal https://indojurnal.com/index.php/ekopedia

Analisis Perbandingan Kualitas Aplikasi dan Layanan Sepeda Motor (*Bike*) Transportasi Online (Gojek, Grab, dan Maxim) di Samarinda Menggunakan Metode *Histogram* dan *Spider Web*

Muhammad Aldi Gunawan[1], Rio Haribowo[2]
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia[1,2]

*Email Korespondensi: aldign25@gmail.com

Diterima: 20-11-2026 | Disetujui: 26-11-2026 | Diterbitkan: 28-11-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze and compare application quality and motorcycle (bike) service quality across Gojek, Grab, and Maxim in Samarinda. A descriptive comparative quantitative approach was applied to 108 active undergraduate respondents from the Faculty of Economics and Business, Mulawarman University, selected via purposive sampling (36 respondents per platform). Data were collected through a 1–5 Likert scale questionnaire covering six indicators grouped into application quality (P1–P3) and motorcycle service quality (P4–P6), then analyzed using mean scores, histograms, and Spider Web charts based on awarding 1 point for the highest indicator score. Results show Grab leads in application quality (3 points), achieving the highest score in interface ease and information clarity (P2 = 4.58), leading in error-free booking (P1 = 4.28), and matching Gojek in response speed (P3 = 4.14). In motorcycle service, Gojek leads (2 points) in pickup speed (P4 = 4.19) and riding comfort (P5 = 4.22) but scores lowest in fare fairness (P6 = 3.50), whereas Maxim earns 1 point for fare fairness (P6 = 4.44) but lags on other indicators. Findings highlight the need to balance application reliability, driver service, and fares.

***Keywords**: Service Quality; Online Transportation; Histogram; Spider Web; Comparative Analysis*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan membandingkan kualitas aplikasi serta kualitas layanan sepeda motor (bike) pada platform Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Samarinda. Pendekatan kuantitatif deskriptif komparatif diterapkan pada 108 responden mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman yang dipilih melalui purposive sampling (36 responden per platform). Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert 1–5 atas enam indikator yang terbagi ke dalam aspek kualitas aplikasi (P1–P3) dan kualitas layanan sepeda motor (P4–P6), lalu dianalisis melalui nilai rata-rata, histogram, serta diagram Spider Web berbasis pemberian 1 poin pada indikator tertinggi. Hasil menunjukkan Grab unggul pada kualitas aplikasi (3 poin), dengan skor tertinggi pada kemudahan tampilan dan kejelasan informasi (P2 = 4,58), unggul pada keberhasilan pemesanan tanpa error (P1 = 4,28), serta setara dengan Gojek pada kecepatan respons (P3 = 4,14). Pada layanan sepeda motor, Gojek unggul (2 poin) pada kecepatan penjemputan (P4 = 4,19) dan kenyamanan berkendara (P5 = 4,22), tetapi terendah pada kewajaran tarif (P6 = 3,50), sedangkan Maxim meraih 1 poin karena unggul pada kewajaran tarif (P6 = 4,44) namun tertinggal pada indikator lainnya. Temuan ini menegaskan perlunya keseimbangan antara keandalan aplikasi, pelayanan pengemudi, dan tarif.

Katakunci: Kualitas Layanan; Transportasi Online; Histogram; Spider Web; Analisis Komparatif.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Gunawan, M. A., & Haribowo, R. . (2026). Analisis Perbandingan Kualitas Aplikasi dan Layanan Sepeda Motor (Bike) Transportasi Online (Gojek, Grab, dan Maxim) di Samarinda Menggunakan Metode Histogram dan Spider Web. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 2(4), 4836-4847. https://doi.org/10.63822/w8k3ac54

PENDAHULUAN

Sektor jasa memegang peranan krusial dalam perekonomian modern karena menawarkan aktivitas maupun manfaat tidak berwujud (*intangible*) yang memberikan nilai tambah langsung bagi konsumen tanpa menghasilkan kepemilikan fisik. Salah satu subsektor jasa yang vital bagi pembangunan ekonomi dan sosial adalah transportasi, yang berfungsi sebagai sarana penghubung mobilitas manusia serta kelancaran distribusi barang antarwilayah. Namun, pertumbuhan aktivitas perkotaan di Indonesia, termasuk di Kota Samarinda, turut memicu peningkatan volume kendaraan yang berujung pada kemacetan lalu lintas, kerugian waktu, hingga pemborosan biaya perjalanan. Kondisi ini mendorong pergeseran preferensi masyarakat dari transportasi konvensional menuju layanan transportasi berbasis daring (*online*) yang dinilai lebih cepat, fleksibel, dan adaptif terhadap kepadatan lalu lintas.

Perkembangan teknologi digital serta tingginya penetrasi perangkat pintar dan internet di Indonesia telah mengubah perilaku konsumen menjadi jauh lebih kritis dan selektif. Pengguna kini memiliki kemudahan untuk membandingkan kinerja antarpenyedia layanan. Berdasarkan laporan survei Goodstats, jumlah pengguna transportasi *online* di Indonesia telah mencapai 82,6 juta pengguna, dengan dominasi pasar dipegang oleh tiga platform utama, yakni Gojek sebesar 54,4%, diikuti oleh Grab sebesar 29,9%, dan Maxim sebesar 12,3%, sementara sisanya terbagi pada platform lain. Di Kota Samarinda, persaingan ketiga platform tersebut berlangsung dinamis seiring masuknya Gojek pada pertengahan tahun 2016, disusul oleh ekspansi Grab pada tahun 2017, serta kehadiran Maxim pada tahun 2019. Ketiganya menawarkan layanan transportasi sepeda motor (*bike*) melalui aplikasi seluler untuk menunjang mobilitas harian masyarakat. Meskipun tingkat adopsinya tinggi, pengguna kerap menghadapi variasi kualitas layanan di lapangan, mulai dari kendala teknis antarmuka aplikasi, kecepatan respons sistem, hingga aspek kenyamanan, keselamatan berkendara, dan kewajaran tarif dari mitra pengemudi.

Kajian mengenai evaluasi kualitas pelayanan pada sektor jasa dan transportasi *online* telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu dalam sepuluh tahun terakhir, umumnya berfokus pada evaluasi kualitas layanan menggunakan analisis kesenjangan ekspektasi-persepsi atau perbandingan dua platform transportasi daring saja, seperti studi Wahani et al. (2021) yang membandingkan Gojek dan Grab melalui pendekatan *SERVQUAL* serta Prijanto et al. (2021) yang mengukur *service quality gap* pada sektor jasa. Sementara itu, pemanfaatan visualisasi Spider Web untuk memetakan kinerja multivariat diterapkan pada studi komparatif atribut produk oleh Wangiyana & Triandini (2022). Berbeda dengan studi-studi sebelumnya, penelitian ini mengomparasikan tiga platform dominan sekaligus (Gojek, Grab, dan Maxim) di Kota Samarinda dengan memisahkan dimensi kualitas aplikasi digital dan kualitas layanan fisik sepeda motor (*bike*), serta menggabungkan metode distribusi frekuensi Histogram dan pemetaan Spider Web berbasis sistem poin.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan membandingkan kualitas aplikasi serta kualitas layanan sepeda motor (*bike*) pada platform Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Samarinda menggunakan metode Histogram dan Spider Web guna mengidentifikasi platform yang merepresentasikan performa terbaik pada masing-masing aspek layanan tersebut.

TINJAUAN LITERATUR

Manajemen operasional merupakan rangkaian aktivitas terintegrasi yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam menghasilkan barang maupun jasa (Ernawati et al., 2022). Inti dari kegiatan operasional terletak pada proses transformasi yang mengolah dan mengintegrasikan berbagai sumber daya masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*) yang memiliki nilai tambah bagi pelanggan (Heizer et al., 2024; Krisadelman Zebua et al., 2025).

Dalam konteks industri jasa, keluaran yang dihasilkan bersifat abstrak atau tidak berwujud fisik (*intangible*), sehingga penilaian konsumen berfokus pada proses, manfaat, serta pengalaman yang dirasakan selama interaksi berlangsung (Widyastana & Yulianthini, 2022). Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi digital dan pergeseran ekspektasi pasar, pengelolaan operasi jasa menuntut adaptasi teknologi yang responsif guna meningkatkan keandalan layanan dan menjaga kepuasan pelanggan secara berkelanjutan (Karundeng et al., 2021).

Sementara itu, transportasi merupakan kegiatan pemindahan manusia maupun barang dari lokasi asal ke tempat tujuan yang melibatkan unsur muatan, alat angkut, serta prasarana jalan guna menunjang kebutuhan pribadi maupun usaha (Amir & Rahman, 2020; Warsito et al., 2024). Agar sistem transportasi berjalan efektif, operator dituntut untuk menjamin ketersediaan sarana dan standar kualitas pelayanan yang optimal (Tumewu et al., 2021). Kualitas sendiri mencerminkan kondisi dinamis yang mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi konsumen (Munizu, 2021), yang dalam layanan transportasi berbasis aplikasi diukur melalui keandalan sistem, daya tanggap, jaminan keamanan, serta kesesuaian antara persepsi dan harapan pengguna.

Untuk mengevaluasi dan mengendalikan mutu layanan secara terukur, diperlukan instrumen visualisasi data yang mampu merangkum sebaran penilaian responden. Histogram merupakan grafik batang yang berfungsi menampilkan distribusi frekuensi dari sekumpulan data yang telah dikelompokkan ke dalam kelas-kelas tertentu secara ringkas dan sistematis (Fath & Darajatun, 2022; Siambaton & Sirait, 2022). Dalam manajemen kualitas, histogram membantu mengidentifikasi penyebaran nilai indikator sehingga aspek layanan yang memerlukan perbaikan prioritas dapat terdeteksi secara akurat.

Di sisi lain, diagram Spider Web (atau *radar chart*) merupakan alat visualisasi grafis untuk menyajikan data multivariat dengan memetakan kinerja suatu objek pada beberapa atribut secara bersamaan (Duan et al., 2023). Setiap atribut direpresentasikan oleh sumbu yang memancar dari satu titik pusat dan dihubungkan hingga membentuk poligon tertutup yang mencerminkan profil kinerja objek. Pendekatan ini sangat efektif mendukung pengambilan keputusan strategis karena mampu memvisualisasikan perbandingan posisi keunggulan dan kelemahan kompetitif antarobjek secara simultan dalam satu bidang pandang (Kantabutra & Tangmanee, 2024).

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif komparatif yang bertujuan untuk mengukur, memvisualisasikan, dan membandingkan persepsi pengguna mengenai kualitas aplikasi serta

kualitas layanan sepeda motor (*bike*) pada tiga platform transportasi *online* (Gojek, Grab, dan Maxim) di Kota Samarinda. Penelitian dilaksanakan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Mulawarman pada bulan Mei 2026.

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman yang pernah menggunakan layanan sepeda motor (*bike*) melalui aplikasi Gojek, Grab, dan/atau Maxim. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* terhadap mahasiswa aktif yang memiliki pengalaman langsung menggunakan layanan sepeda motor pada platform yang dinilai. Penentuan ukuran sampel mengacu pada pedoman Hair dengan mengalikan jumlah indikator penelitian sebesar 5 hingga 10 kali (Wati & Indriyati, 2021), sehingga diperoleh sebanyak 36 responden untuk setiap platform dengan total keseluruhan sampel berjumlah 108 responden.

Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner.

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Pengumpulan data diawali dengan wawancara pendahuluan terhadap mahasiswa pengguna transportasi *online* guna mengidentifikasi atribut kualitas yang paling krusial, yang kemudian disusun menjadi kuesioner menggunakan skala Likert lima poin dari skor 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga skor 5 (Sangat Setuju). Instrumen penelitian mencakup enam indikator yang terbagi ke dalam dua aspek utama, yaitu kualitas aplikasi meliputi keberhasilan pemesanan tanpa error (P1), kemudahan tampilan dan kejelasan informasi (P2), serta kecepatan respons sistem (P3), dan kualitas layanan sepeda motor (*bike*) meliputi kecepatan penjemputan *driver* (P4), kenyamanan dan keamanan perjalanan (P5), serta kewajaran tarif (P6).

Teknik dan Analisis Data

Data kuesioner diolah secara kuantitatif deskriptif dengan menjumlahkan hasil perkalian frekuensi pemilih pada tiap skala Likert dengan nilai skalanya untuk memperoleh nilai bobot setiap indikator, lalu membaginya dengan jumlah responden pada masing-masing platform sebanyak 36 responden guna mendapatkan nilai rata-rata indikator (Nurdiana et al., 2023).

Nilai rata-rata tersebut selanjutnya divisualisasikan secara terpadu melalui diagram histogram gabungan seluruh indikator dan platform untuk memetakan sebaran skor tertinggi maupun terendah, diikuti Spider Web per aspek (kualitas aplikasi dan kualitas layanan sepeda motor) serta diagram *Spider Web* gabungan pada aspek kualitas aplikasi dan layanan sepeda motor untuk membandingkan kinerja antarplatform melalui pemberian 1 poin bagi platform dengan nilai rata-rata tertinggi pada setiap indikator sehingga platform berpoin terbanyak ditetapkan sebagai yang paling berkualitas pada masing-masing aspek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Nilai Rata-Rata Indikator Antarplatform

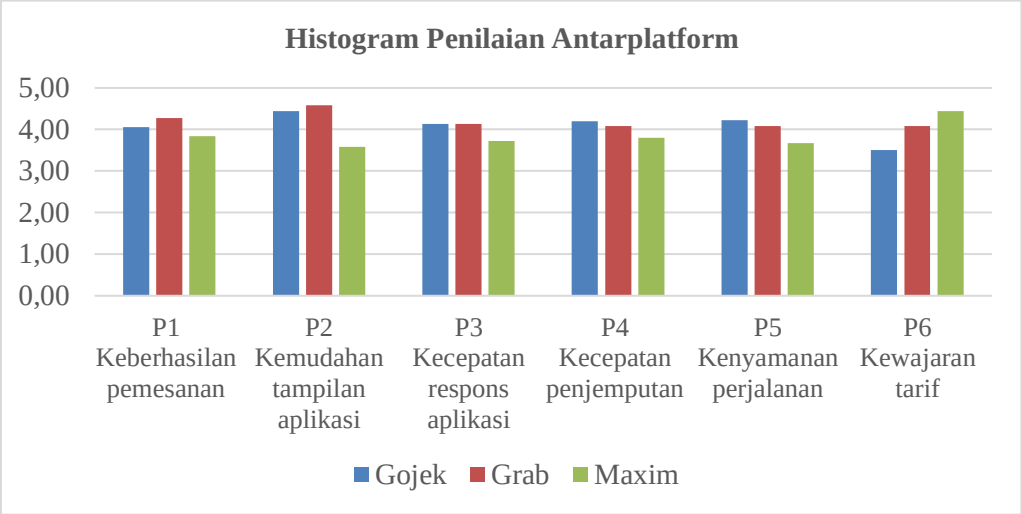
Penelitian ini melibatkan 108 responden mahasiswa aktif FEB Universitas Mulawarman yang terbagi rata menjadi 36 responden untuk masing-masing platform transportasi *online* (Gojek, Grab, dan Maxim) di Kota Samarinda. Berdasarkan tabulasi jawaban kuesioner skala Likert 1-5 dan perhitungan nilai rata-rata indikator, diperoleh profil penilaian seluruh indikator pada ketiga platform sebagaimana dirangkum pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai Rata-Rata Indikator Kualitas Aplikasi dan Layanan Sepeda Motor (*Bike*)

Aspek dan Indikator Penilaian	Gojek	Grab	Maxim	Platform Unggul
Aspek Kualitas Aplikasi				
P1: Keberhasilan pemesanan tanpa gangguan teknis/*error*	4,06	4,28	3,83	Grab
P2: Kemudahan tampilan aplikasi & kejelasan informasi	4,44	4,58	3,58	Grab
P3: Kecepatan respons aplikasi (pencarian *driver*, estimasi, pembayaran)	4,14	4,14	3,72	Gojek dan Grab
Aspek Kualitas Layanan Sepeda Motor (*Bike*)				
P4: Kecepatan penjemputan *driver* & ketanggapan dihubungi	4,19	4,08	3,81	Gojek
P5: Kenyamanan berkendara (aman, hati-hati, sopan, & ramah)	4,22	4,08	3,67	Gojek
P6: Kewajaran dan keterjangkauan tarif	3,50	4,08	4,44	Maxim

(Sumber: Data diolah, 2026)

Analisis Histogram

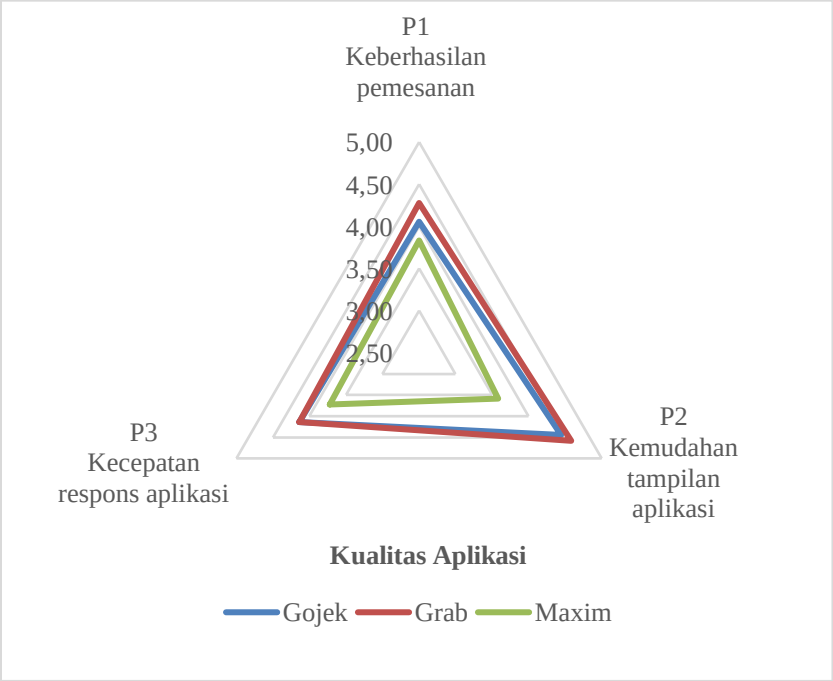


Gambar 1. Histogram Nilai Rata-Rata Antarplatform
(Sumber: *Data diolah, 2026*)

Berdasarkan visualisasi histogram pada Gambar 1, terlihat bahwa Grab mencatatkan batang tertinggi pada indikator kemudahan tampilan aplikasi dan kejelasan informasi (P2) dengan nilai rata-rata 4,58, yang sekaligus menjadi skor tertinggi antara seluruh indikator dan platform yang diuji. Pada aspek kualitas aplikasi, Grab juga unggul pada keberhasilan pemesanan tanpa gangguan teknis (P1) dengan nilai rata-rata 4,28 dan berada pada posisi setara dengan Gojek dalam kecepatan respons pemrosesan pesanan (P3) dengan nilai 4,14, sementara Maxim berada di bawah keduanya pada ketiga indikator aplikasi.

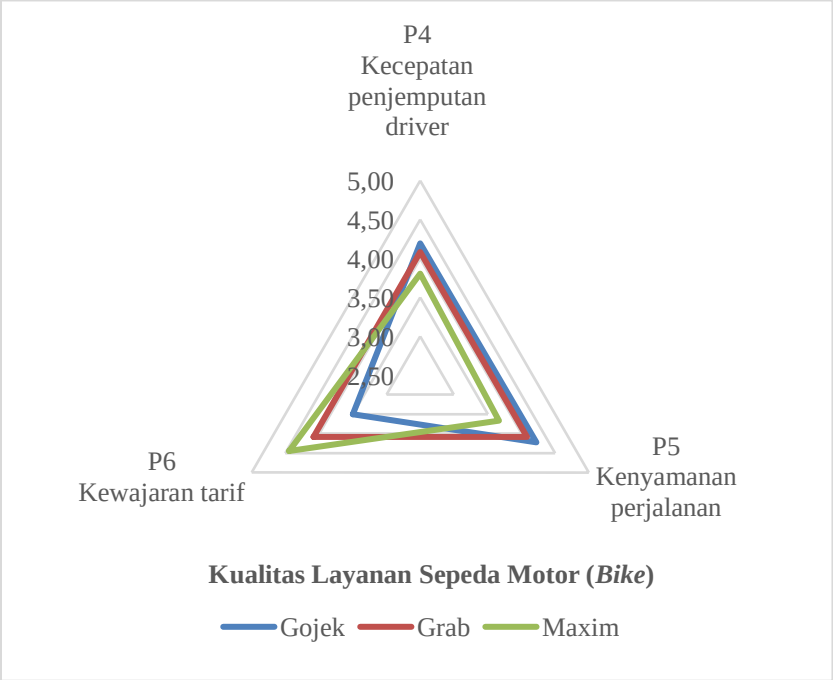
Pada aspek kualitas layanan sepeda motor (*bike*), distribusi histogram memperlihatkan pola yang berbeda. Gojek mencatatkan batang tertinggi pada kecepatan penjemputan *driver* (P4) dengan nilai rata-rata 4,19 serta kenyamanan dan keramahan berkendara (P5) dengan nilai rata-rata 4,22, namun mengalami penurunan tajam pada kewajaran tarif (P6) dengan nilai 3,50 yang menjadi nilai terendah secara keseluruhan. Sebaliknya, Maxim menempati posisi tertinggi pada kewajaran tarif (P6) dengan nilai 4,44, tetapi mencatat nilai terendah pada lima indikator lainnya. Sementara itu, Grab menunjukkan distribusi nilai yang relatif stabil di kisaran 4,08 pada seluruh indikator layanan sepeda motor (P4, P5, dan P6).

Analisis Spider Web per Aspek



Gambar 2. Spider Web Kualitas Aplikasi
(Sumber: *Data diolah, 2026*)

Pemetaan melalui diagram Spider Web per aspek memperjelas perbandingan posisi masing-masing platform pada tiap aspek layanan. Pada aspek kualitas aplikasi (P1-P3), poligon Grab berada pada jangkauan terluar di sumbu P1 dan P2 serta berimpit dengan Gojek pada sumbu P3. Melalui pemberian 1 poin pada setiap indikator tertinggi, Grab meraih 3 poin (unggul pada P1 dan P2, serta berbagi poin pada P3 bersama Gojek yang meraih 1 poin), sedangkan Maxim memperoleh 0 poin. Hal ini menunjukkan bahwa Grab merepresentasikan kualitas aplikasi terbaik di kalangan mahasiswa pengguna di FEB Universitas Mulawarman Samarinda, didukung oleh stabilitas pemesanan, antarmuka yang intuitif, serta kejelasan informasi rute dan tarif.

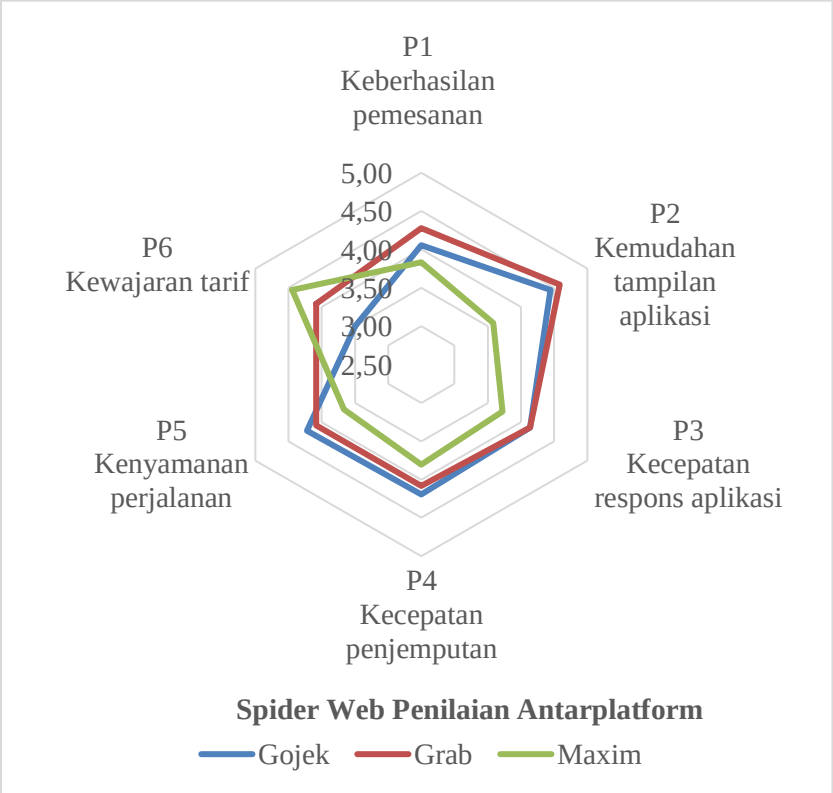


Gambar 3. Spider Web Kualitas Layanan Sepeda Motor (*Bike*)
(Sumber: *Data diolah, 2026*)

Sementara itu, pada aspek kualitas layanan sepeda motor (*bike*) (P4-P6), poligon Gojek menonjol ke arah luar pada sumbu P4 dan P5 tetapi menyempit pada sumbu P6. Berdasarkan perolehan poin, Gojek unggul dengan 2 poin (unggul pada P4 dan P5), diikuti Maxim dengan 1 poin (unggul pada P6), sedangkan Grab memperoleh 0 poin pada aspek ini. Temuan ini memperlihatkan bahwa Gojek lebih unggul dalam kualitas eksekusi layanan pengemudi di lapangan, sedangkan Maxim menonjol pada aspek tarif yang lebih terjangkau.

Analisis Spider Web Gabungan dan Pembahasan

Pemetaan melalui diagram Spider Web gabungan menyajikan gambaran menyeluruh atas kinerja keenam indikator (P1-P6) secara bersamaan pada Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Samarinda. Berbeda dari visualisasi per aspek yang menyoroti keunggulan pada aspek tertentu, diagram gabungan ini memperlihatkan bentuk poligon utuh masing-masing platform sehingga posisi kekuatan, kelemahan, serta keseimbangan antarindikator dapat dibandingkan secara simultan dalam satu tampilan.



Gambar 4. Spider Web Kualitas Aplikasi dan Kualitas Layanan Sepeda Motor (*Bike*) Antarplatform (Sumber: *Data diolah, 2026*)

Ketika seluruh indikator dipetakan secara simultan dalam diagram Spider Web gabungan, terlihat jelas perbedaan bentuk dan keseimbangan profil kinerja ketiga platform. Gojek menonjol pada kualitas operasional pengemudi (P4 dan P5) namun melemah pada tarif (P6). Grab tampak lebih seimbang dan stabil di seluruh sumbu, sementara Maxim menjangkau titik terluar pada sumbu kewajaran tarif (P6), namun tertarik ke arah dalam pada indikator kualitas aplikasi maupun pelayanan pengemudi di lapangan (P1-P5).

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada satu platform tunggal yang mendominasi seluruh indikator kualitas secara merata. Grab unggul pada aspek kualitas aplikasi, Gojek unggul pada kualitas layanan sepeda motor, sedangkan Maxim unggul pada kewajaran tarif namun masih tertinggal pada aspek aplikasi dan layanan pengemudi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis komparatif menggunakan metode Histogram dan Spider Web terhadap tiga platform transportasi *online* di Kota Samarinda, dapat disimpulkan bahwa Grab merupakan platform dengan kualitas aplikasi terbaik (meraih 3 poin pada aspek P1-P3, unggul pada keberhasilan pemesanan dan kemudahan tampilan aplikasi serta setara dengan Gojek pada kecepatan respons), sedangkan Gojek

merupakan platform dengan kualitas layanan sepeda motor (*bike*) terbaik (meraih 2 poin pada aspek P4-P6, unggul pada kecepatan penjemputan serta kenyamanan dan keramahan driver). Maxim unggul pada aspek kewajaran tarif (P6), namun masih memiliki ruang perbaikan yang besar pada kualitas aplikasi dan pelayanan operasional pengemudi.

DAFTAR PUSTAKA

Amir, M., & Rahman, A. (2020). Analisis dampak transportasi online terhadap transportasi konvensional (Bentor) di Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, *5*(1).

Duan, R., Tong, J., Sutton, A. J., Asch, D. A., Chu, H., Schmid, C. H., & Chen, Y. (2023). Origami plot: A Novel Multivariate Data Visualization Tool That Improves Radar Chart. *Journal of Clinical Epidemiology*, *156*, 85–94. https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2023.02.020

Ernawati, Lestari, S. P., Fauzan, R., Haribowo, R., Tannady, H., Widjaja, W., Muliani, Yunus, A. I., Wirakusuma, K. W., & Susanti, I. (2022). *Manajemen Operasional*. PT Global Eksekutif Teknologi. www.globaleksekutifteknologi.co.id

Fath, M. S. A., & Darajatun, R. A. (2022). Tinjauan Perancangan Produksi dan Kualitas pada Produk Rak Dies di CV Sejahtera Teknik. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *8*. https://doi.org/10.5281/zenodo.6105126

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2024). *Operations Management Sustainability and Supply Chain Management* (14th ed.). Pearson Education Limited. https://support.pearson.com/getsupport

Kantabutra, S., & Tangmanee, C. (2024). Evaluating Design Features that Enhance Radar Chart Comprehension on Smartphones. *Journal of System and Management Sciences*, *14*(7), 571–586. https://doi.org/10.33168/JSMS.2024.0731

Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, *2*(6).

Krisadelman Zebua, O., Valensius Siahaan, K., Natasia Sihaloho, C., & Pajar Ramadhan, B. (2025). Strategi Manajemen Operasional dalam Mengoptimalkan Efisiensi Proses Produksi. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, *2*(2), 198–209. https://doi.org/10.61722/jrme.v2i2.4228

Munizu, M. (2021). *Total Quality Management dan Daya Saing Organisasi*. UPT Unhas Press.

Nurdiana, Dwiyanti, S., Pritasari, O. K., & Wilujeng, B. Y. (2023). Pengembangan Media Pembelajaran berbasis Website Kompetensi Dasar Gizi untuk Kecantikan di SMK UNESA 1 Surabaya. *Jurnal Tata Rias*, *12*(2), 186–194. https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jtr.v12n2.54202

Prijanto, B., Ferina Pulung, R., & Sari, A. R. (2021). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan CARTER Model. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, *4*(1), 178–194.

Siambaton, K., & Sirait, G. (2022). Peningkatan Kualitas Air Sumur Bor dengan Pendekatan DMAIC. *Jurnal Comasie*, *06*(03).

Tumewu, D., Mantiri, M. S., & Lapian, M. T. (2021). Efektivitas Pengelolaan Terminal Angkutan Umum Tipe B Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Governance*, *1*(2).

Wahani, J., Massie, J. D. D., & Poluan, J. G. (2021). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Go-Jek dan Grab Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, *9*(3), 1762–1774.

Wangiyana, I. G. A. S., & Triandini, I. G. A. A. H. (2022). Uji hedonik teh herbal daun tanaman pohon menggunakan berbagai pendekatan statistik. *Journal of Agritechnology and Food Processing*, *2*(2), 43–53.

Warsito, L., Wardana, S. K., Esdarwati, S., & Aprianto. (2024). Penyalahgunaan Izin Trayek Angkutan Umum Jenis Angkutan Bus Antar Kota Antar Provinsi di Terminal Tipe A Bawen (BPTD Wilayah X Jateng & DIY). *JPeHI (Jurnal Penelitian Hukum Indonesia)*, *5*(2).

Wati, D. N. S., & Indriyati, A. D. (2021). Pengukuran Penerimaan Teknologi dan Pengaruh Kualitas E-Learning terhadap Efektifitas Pembelajaran pada Perguruan Tinggi Menggunakan Metode TAM dan Webqual. *JEISBI*, *02*(03).

Widyastana, G., & Yulianthini, N. N. (2022). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Tri Jay's Salon dan Spa di Singaraja. *Jurnal Manajemen*, *8*(2).