

PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DIMSUM GAUL DI JAKARTA

Christine Aryani¹

Universitas Satya Negara Indonesia¹

Email: Christinearyani01@gmail.com¹

Agus Wahyono²

Universitas Satya Negara Indonesia²

Email: agoeswahyono9@gmail.com²

Diterima : 02-05-2024

Revisi : 13-05-2024

Diterbitkan : 31-05-2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dimsum Gaul di Jakarta Selatan secara simultan maupun parsial. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang pernah melakukan pembelian di Dimsum Gaul. Metode kuantitatif dan hasil penelitian ini berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini diolah dengan bantuan software SPSS 25 menunjukkan bahwa secara Uji F (simultan) terdapat pengaruh yang signifikan antara Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara Uji t (Parsial) menunjukkan Harga tidak berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Lokasi terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dan Kualitas Pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Konsumen.

Kata kunci: *Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Price, Location and Quality of Service on Consumer Satisfaction at Dimsum Gaul in South Jakarta simultaneously or partially. The data used is primary data collected by distributing questionnaires to 100 respondents who have made purchases at Dimsum Gaul. Quantitative method and the results of this study are based on respondents' answers using a Likert scale. The analytical method used in this study is the Multiple Linear Regression Test, F Test, t Test and the Coefficient of Determination. The results of this study were processed with the help of SPSS 25 software indicating that by F Test (simultaneously) there is a significant influence between Price, Location and Quality of Service on Consumer Satisfaction. The t-test (partial) shows that price has no significant effect on consumer satisfaction, location has a significant effect on consumer satisfaction, and service quality has a significant effect on consumer decisions

Keywords: *Price, Location, Service Quality and Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam laju ekonomi Indonesia terutama dalam menciptakan lapangan kerja dan pemberdayaan rumah tangga yang dapat mendukung pendapatan rumah tangga. (Purwana, D. (2017). Persaingan Industri kuliner makanan memiliki resiko minat kategori yang tinggi dimana lingkungan sosial dan budaya dapat mempengaruhi pilihan atas sebuah produk. Budaya dan selera kuliner di Indonesia sangat beragam karena itu banyak UMKM di Indonesia yang membuka usaha dibidang kuliner. Banyaknya keberagaman kuliner membuat para pelaku usaha berlomba-lomba dalam menciptakan ide yang kreatif untuk menarik konsumen.

Hal tersebut terjadi, karena Jakarta sebagai tempat dari berbagai Sosial Budaya yang beragam maka kuliner dapat menjadi *Universal*. Namun keanekaragaman kuliner yang berada di Jakarta Selatan memiliki peluang untuk menangkap market bagi konsumen. Salah satunya Dimsum yang merupakan kuliner kekinian yang berasal dari China yang dikembangkan di Indonesia dengan ciri khas rasa lidah orang Indonesia dan menawarkan konsep produk makanan yang berbeda. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dimsum Gaul Di Jakarta Selatan.

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah sebuah perasaan dimana seseorang dapat merasakan atau menggunakan suatu produk yang diharapkan oleh konsumen untuk menjadi pengalaman terbaik dalam pembelian. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang diantaranya adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional dan harga. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi keputusan pembelian dan berdampak pada tingkat penjualan. Kegiatan bisnis kuliner pengusaha di tuntut untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2017:177) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antar kinerja atau hasil yang diharapkan. Pengertian ini menjelaskan atau menekankan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan.

Harga

Harga secara umum merupakan suatu strategi dalam rangka meningkatkan penjualan. Kebijakan atau strategi dalam menetapkan harga merupakan langkah yang sangat penting, karena kebijakan harga sangat menentukan kenaikan dan penurunan daya beli konsumen. Menurut Kothler dan Amstrong (2018:3) harga adalah sejumlah uang yang di bayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangak mendapatkan manfaat dari milik atau menggunakan barang atau jasa. Pengertian ini menjelaskan atau menekankan bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan baik itu berupa jasa atau produk dan memiliki manfaat untuk konsumen. Berdasarkan defiisi diatas maka dapat disintesisikan, bahwa harga adalah sejumlah uang yang dikeluarkan oleh konsumen untuk membeli suatu barang atau jasa dan konsumen mendapatkan manfaat atas uang yang telah dikeluarkan.

Lokasi

Lokasi adalah tempat atau kegiatan untuk menjual barang atau jasa dan produk. Dengan adanya lokasi yang tepat dan strategis membantu perusahaan dalam mendapatkan pelanggan. Lokasi menjadi faktor utama dari keberhasilan suatu penjualan produk. Jika suatu perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategi, maka itu dapat menjadi rintangan bagi para pesaing. Adanya pemilihan lokasi yang baik dan strategis akan memberikan keuntungan bagi perusahaan untuk menghadapi pesaing mereka. Menurut Desy Dwy Susanti (2019) lokasi atau tempat adalah sebuah wadah perusahaan untuk mendistribusikan produk harus mempunyai tempat yang tepat dan strategis.

Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2017:142) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Pengertian ini menjelaskan atau menekankan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai tolak ukur yang diberikan untuk mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan bagi pelanggan. Menurut Wijaya (2017:2) kualitas pelayanan adalah tindakan yang menciptakan manfaat dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan konsumen sehingga pelayanan memberikan nilai tersendiri bagi konsumen. Berdasarkan defnisi diatas maka dapat disintesisakan, bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Untuk meningkatkan strategi pelayanan dapat dilakukan dengan cara menyikapi suatu keadaan dan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Ada beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya adalah dengan mendengarkan keluhan pelanggan, memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:8) metode kuantitatif sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif atau statistic.

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dari bulan September-Januari 2023. Tempat atau lokasi penelitian yang menjadi objek penelitian yang Dimsum Gaul Di Jakarta Selatan yang beralamatkan di Tenda, Jl. Raden Patah No.31, RT.2/RW.1, Selong, Kec. Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12110

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen Dimsum Gaul di Jakarta Selatan. Teknik penelitian dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah menggunakan Nonprobability Sampling. Dalam pengambilan sampel, penelitian ini menggunakan *accidental*

sampling adalah mengambil responden berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti, yang dapat digunakan sebagai sampel.

Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017:147) analisis deskriptif merupakan statistik yang dipakai untuk menganalisis data menggunakan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud menciptakan menarik kesimpulan.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui kondisi yang ada atau tidaknya normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas pada model regresi. Harus terpenuhinya asumsi klasik karena agar diperoleh regresi dengan estimasi yang tidak biasa dan pengujian dapat terpercaya.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data penelitian karena data yang berdistribusi normal bisa dianggap mewakili populasi. Asumsi normalitas dapat diperiksa dengan pemeriksaan output normal plot. Uji normalitas menggunakan metode grafik. Yaitu dengan menguji normalitas scatterplot dan kolmogorov-Smirnov dari data pada sumbu diagonal dari plot p-p normal dari regresi residual standar.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui hubungan diantara variabel bebas memiliki masalah multikolinieritas atau tidak. Pengujian uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat Variance Inflation Factor (VIF). Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai toleransi $> 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya, jika berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui melalui grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel bebas dengan nilai residualnya.

Uji Auto Korelasi

Uji AutoKorelasi adalah hubungan antara dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independent. Dalam perhitungan korelasi akan didapat koefisiensi korelasi yang menunjukkan keeratan hubungan antara dua variabel tersebut.

Untuk melakukan pengujiannya, kriteria adalah sebagai berikut :

- 1) Jika *Person Correlation* bernilai positif, maka hubungan yang terjadi searah.
- 2) Jika *Person Correlation* bernilai negatif, maka hubungan yang terjadi tidak searah.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Lokasi, dan Bukti Fisik terhadap Keputusan Pembelian. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Uji F

Uji F adalah uji untuk menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Uji t

Uji t adalah uji untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Suatu variabel akan memiliki pengaruh yang berarti jika nilai t hitung variabel tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi adalah uji dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen (X1), (X2) (X3) terhadap variabel dependen (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Linear Berganda

Table 1.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.376	11.004		.852	.396
	Harga	.032	.068	.040	.476	.635
	Lokasi	.224	.107	.179	2.104	.038
	Kualitas Pelayanan	.572	.096	.510	5.929	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen
Sumber: data diolah Penulis 2023

Diperoleh persamaan regresi sebagai berikut. $Y = 9,376 + 0,032 X_1 + 0,224 X_2 + 0,572 X_3 + e$. Dari hasil analisis dan persamaan regresi linier berganda tersebut dapat kesimpulan sebagai berikut. Nilai Konstanta adalah 9,376 yang artinya jika Harga (X1), Lokasi (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) nilainya sebesar 0, maka Kepuasan Konsumen sebesar 9,376. Koefisien regresi variabel Harga (X1) sebesar 0,032 yang artinya jika bahwa setiap penurunan harga sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,032. Koefisien regresi variabel Lokasi (X2) sebesar 0,224 yang artinya jika bahwa setiap penurunan lokasi sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,224. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 0,572 yang artinya jika bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,572.

Uji F

Table 1.2 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	828.438	3	276.146	16.747	.000 ^b
	Residual	1583.002	96	16.490		
	Total	2411.440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi

Sumber: data diolah Penulis 2023

Hasil uji F dengan nilai sebesar $16,747 > 2,699$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang dimana variabel Harga (X1), Lokasi (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Uji t

Table 1.3 Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.376	11.004		.852	.396
	Harga	.032	.068	.040	.476	.635
	Lokasi	.224	.107	.179	2.104	.038
	Kualitas Pelayanan	.572	.096	.510	5.929	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: data diolah Penulis 2023

Variabel Harga (X1) memiliki nilai $t_{hitung} 0,476 < t_{tabel} 1,661$ dengan nilai signifikansi $0,635 > 0,05$, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, yang dimana Harga tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel Lokasi (X2) memiliki nilai $t_{hitung} 2,104 > t_{tabel} 1,661$ dengan nilai signifikansi $0,038 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang dimana Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel Kualitas Pelayanan (X3) memiliki nilai $t_{hitung} 5,929 > t_{tabel} 1,661$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang dimana Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Uji Koefisien Determinasi

Table 1.4 Hasil Uji Koefisien Determenasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.586 ^a	.344	.323	4.061

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: data diolah Penulis 2023

Karena variabel bebas lebih dari dua (Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan) maka disarankan menggunakan *nilai Adjusted R Square* 0,323. Sehingga menunjukkan persentase pengaruh variabel Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Konsumen sebesar 32,3% sedangkan untuk sisanya ($100\% - 32,3\% = 67,7\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen yang dilakukan di Dimsum Gaul Di Jakarta Selatan dapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Dimsum Gaul di Jakarta Selatan.
2. Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Dimsum Gaul di Jakarta Selatan.
3. Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Dimsum Gaul di Jakarta Selatan.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Dimsum Gaul di Jakarta Selatan.

Saran

1. Disarankan Dimsum Gaul dapat merubah cara pembayaran dengan menggunakan E-money (uang elektronik), sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Diharapkan Dimsum Gaul dapat meningkatkan lokasi tempat parkir yang mudah diatur. Dengan adanya tempat parkir yang mudah diatur akan membuat konsumen merasa nyaman terhadap tempat parkir kendaraan yang diberikan, sehingga akan meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Maka diharapkan Dimsum Gaul dapat memperbaiki kualitas pelayanan mereka terkait melakukan konfirmasi pesan ke konsumen, sehingga dengan memperbaiki akan meningkatkan kepuasan konsumen.
4. Saran untuk peneliti selanjutnya bahwa pada hasil penelitian ini didapatkan hasil harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Gary Amstronng. 2018. *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Malau, Harman. 2018. *Manajemen Pemasaran “Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisionla sampai Era Modernisasi Global”*. Bandung: ALFABETA.
- Nasution, Nel Arianty, Christiana, dan Jasin. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Medan: Perdana Publishing.
- Pakpahan, Manuntun. 2016. *Manajemen Pemasaran Dalam Kompetisi Global*. Medan: CV. Rural Development Service.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Aswad, Syaiful., Realize., & Wangdra, Ronald. (2018). “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center”. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen UniversitasPutera Batam)*. Volume 6, Nomor 2 (hlm. 77-85).
- Budi Astuti, P. (n.d.). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Bakso Lumayan Pak Cipto Karanganyar. In *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen* (Vol. 3, Issue 3). <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>
- Hanifudin, F., Syaifuddin SPd, T., Budi Hasiholan, L., Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang, M., & Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang, D. (n.d.). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN AYAM GEPREK DJOGJAKARTA*.
- Kambey, Patricia M.A, Johny R.E Tampi, Tinneke M. Tumbel. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen wedding by De’ Puteris Bridal Airmadidi”. *Fakultas Ilmu Sosial dan Politik*. e-ISSN 2723-0112, Vol 2 No. 6.
- Manurung (2017). Pengaruh Promos, Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Keputusan Pembelian Ulang di Alfamart dan Indomaret Waralaba Jalan Ratu Di Balau Tanjung Senang, Banda Lampung. *SKRIPSI*. Bandar Lampung: Universitas Lampung. <https://www.onesearch.id/Record/IOS4198.27027>. Jumat, 24 Januari 2020. Pukul 19.00 WIB.
- Maryati, Feni., & Husda, Nur Elvin. (2020). “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Holiday Hotel di Kota Batam”. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. Volume 8, Nomor 1 (hlm. 19-26).
- Sari, Nopita Mayang dan Sri Ekowati. (2022). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen”.

- Susanti, Desy Dwy. (2019). "Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen". Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Syahsudarmi, Siti. (2018). "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis di Pekanbaru". *Jurnal Development*. Volume 6, Nomor 1 (Hlm 47-60)
- Sholikhah, I., Safitri, U. R., & Ariestanto, A. F. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen Paras Snack Di Kabupaten Boyolali Tahun 2019)*. 8.
- Tresiya, Dhita., Djunaidi., & Subagyo, Heri. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kediri". *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*. Volume 1, Nomor 2 (hlm. 208-224).