

## Determinan penggunaan dan kepuasan layanan taksi daring di Jakarta: pendekatan survei dengan sampling kuota = Determinants of utilization and satisfaction of online taxi (ridesourcing) service In Jakarta: survey approach with quota sampling

Annisa Rezayana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20486532&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Jakarta sebagai ibukota Negara Indonesia memiliki permasalahan transportasi dimana jumlah kendaraan pribadi mendominasi jalanan dibandingkan dengan jumlah transportasi publik. Hingga akhirnya taksi daring hadir dan mendisrupsi sistem transportasi publik konvensional, dengan sistem pelayanan berbasis aplikasi. Hasil perbandingan regulasi taksi daring menunjukkan bahwa terdapat 2 poin regulasi yang hanya diatur di Indonesia dan tidak diatur di Negara lain, yaitu pembatasan kuota taksi dan kartu standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh setiap kendaraan atau armada taksi daring.

Penelitian ini dilakukan dengan survei pengguna taksi daring di Jakarta, dengan jumlah sampel responden sebanyak 1100 orang yang merupakan penduduk DKI Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor waktu tunggu, tariff yang lebih murah, kemudahan sistem pembayaran, kondisi mobil, dan keamanan & kenyamanan berpengaruh signifikan dengan frekuensi penggunaan, belanja, dan kepuasan layanan taksi daring. Pengguna layanan taksi daring di Jakarta mayoritas adalah wanita, dan mereka yang tidak memiliki mobil.

.....

Jakarta as the capital city of Indonesia has a transportation problems where the number of private vehicles dominates the streets compared to the number of public transportation. In 2014 ridesourcing start to rise and disrupt the conventional public transportation systems, with application-based service systems. The comparison of ridesourcing regulations in 5 countries shows that there are 2 regulatory points only exist in Indonesia and not regulated in other countries, such as restrictions on taxi quota and standard service cards that must be fulfilled by each vehicle or taxi fleet.

This research was conducted using survey of online taxi users in Jakarta, with 1100 respondents of sample who are residents of DKI Jakarta. The results showed that the waiting time, cheaper tariffs, ease of payment systems, car conditions, and security & comfort had a significant effect on the frequency of use, spending, and satisfaction of ridesourcing consumer. The majority users of ridesourcing service in Jakarta are women, and those who do not own a car.