



Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Transportasi Online (Grab) Studi Kasus Stasiun Kota Tegal

Rizal Aprianto¹, Finata Dwi Putri², Rui Hanan Syafriyanto³

^{1,2,3}Rekayasa Sistem Transportasi Jalan, Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal

Email author: rizal.apr@pktj.ac.id¹, finatadwiputri@gmail.com², ruihanans@gmail.com³

Article Info

Article history:

Received August 23, 2025

Revised September 15, 2025

Accepted September 25, 2025

Keywords:

Grab,
Naive Bayes,
User Satisfaction,
Online Transportation.

ABSTRACT

In the digital era, advancements in transportation services are increasing, including the presence of online motorcycle taxis such as Grab as a form of technological innovation. One of the services that is growing rapidly in Indonesia is Grab. This study aims to assess the level of satisfaction of Grab application users in the Tegal City Station area. The approach applied in this study is quantitative, with the Naive Bayes algorithm used as the data analysis technique. Naive Bayes is a classification method based on the principles of probability and statistics, which is effective in processing text data. Data were collected through the distribution of online questionnaires to 98 respondents who are active users of the online motorcycle taxi application (Grab) at Tegal City Station. The variables measured include perceived usefulness (Perceived Usefulness), perceived ease of use (Perceived Ease of Use), and user satisfaction level. The results of this study indicate that the majority of respondents are satisfied with Grab services, especially in terms of the application's ease of use. Thus, it can be concluded that the Grab application is able to provide a positive experience for users at Tegal City Station.

Corresponding Author:

Finata Dwi Putri,
Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan
Jl. Abdul Syukur No. 17 Tegal
Email: finatadwiputri@gmail.com



1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, perkembangan kemajuan teknologi memberikan dampak besar terhadap berbagai bidang kehidupan, termasuk pada sektor transportasi. Pertumbuhan pesat penggunaan smartphone di Indonesia mendorong perusahaan, baik lokal maupun internasional, untuk mengembangkan layanan berbasis digital guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu inovasi yang layanan transportasi saat ini telah menjadi elemen penting dalam aktivitas sehari-hari. online yang berbasis aplikasi digital, seperti Grab (Dari and Elen Tania Hanayah 2023). Layanan ini menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat hanya melalui perangkat elektronik (Sa'diyah, Aulia, and Andharini 2022).

Di tengah persaingan transportasi online yang semakin sengit, perusahaan seperti Grab diharuskan untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan. (Parhusip 2022). Manajemen perusahaan harus mampu merancang strategi pemasaran yang tidak hanya menarik pengguna baru, tetapi juga menjaga loyalitas dan kepuasan pelanggan yang sudah ada. Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan dan menjadi dasar bagi perbaikan berkelanjutan (Waworundeng et al. 2022).

Studi mengenai kepuasan pengguna layanan Grab sangat relevan dengan perkembangan konsep smart mobility dan Intelligent Transportation Systems (ITS), yang menekankan integrasi teknologi dan data untuk membangun sistem transportasi yang lebih optimal, aman, dan berorientasi pada pengguna (Aprianto et al. 2024). Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna adalah dengan memanfaatkan big data dari ulasan atau tanggapan pengguna serta mengolahnya menggunakan algoritma kecerdasan buatan, seperti Naive Bayes (Mandasari, Hayadi, and Gunawan 2022). Algoritma ini dapat berfungsi untuk mengelompokkan pendapat pengguna ke dalam kategori sentimen positif maupun negatif, sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna.

Di Kota Tegal, terutama di sekitar Stasiun Kota Tegal, layanan Grab menjadi opsi unggulan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transportasi sehari-hari (Hernan, 2019). Meningkatnya jumlah pengguna di wilayah tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap efektivitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, riset diperlukan guna menilai sejauh mana aplikasi Grab dapat memenuhi harapan penggunanya terkait kenyamanan, kemudahan akses, keamanan, dan keandalan.

Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan para pengguna jasa Grab di sekitar Stasiun Kota Tegal melalui penerapan metode Naive Bayes. Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak penyedia layanan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan transportasi online agar lebih optimal dan selaras dengan kebutuhan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan metode klasifikasi Naive Bayes, yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab di Stasiun Kota Tegal. Rancangan penelitian meliputi sejumlah tahap, antara lain perumusan masalah, pengumpulan data, serta pra-pemrosesan data, analisis dengan Naive Bayes, pengujian hasil, dan dokumentasi.

Objek penelitian adalah Pengguna di sekita Stasiun Kota Tegal yang aktif menggunakan layanan Grab. Ruang lingkup penelitian terbatas pada aspek kepuasan pengguna terkait kualitas pelayanan, kemudahan akses, kecepatan layanan, dan harga. Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang disebarakan menggunakan Google Form kepada 98 responden aktif di Stasiun Kota Tegal. Selain itu, dilakukan observasi dan wawancara untuk memperkuat data kuantitatif.

Definisi operasional variabel meliputi:

- **Kepuasan Pengguna:** pandangan pengguna di sekitar Stasiun Kota Tegal mengenai layanan Grab, diukur berdasarkan kenyamanan, akses yang mudah, layanan cepat, serta tarif yang terjangkau.
- **Kualitas Layanan:** seberapa baik layanan yang diterima dapat memenuhi ekspektasi pengguna.

Data yang telah dikumpulkan akan melewati tahap preprocessing guna membersihkan sekaligus mempersiapkan data agar layak dianalisis. Proses analisis data akan dilakukan dengan memanfaatkan algoritma Naive Bayes, yang bekerja secara probabilistik mengklasifikasikan tingkat kepuasan pengguna ke dalam kategori.

$$P(H|X) = \frac{P(X|H)P(H)}{P(X)}$$

Keterangan:

X	= Data sampel dengan kelas (label) yang tidak diketahui
H	= Hipotesis bahwa X merupakan data dengan kelas (label) C
$P(H X)$	= Peluang bahwa hipotesis tersebut benar (valid) untuk data sampel X yang diamati
$P(X H)$	= Peluang data sampel X, dengan asumsi bahwa hipotesis tersebut benar (valid)
$P(H)$	= Peluang dari hipotesis H
$P(X)$	= Peluang data sampel yang diamati

Pengujian hasil dilakukan secara manual untuk memperoleh nilai akurasi dan precision klasifikasi. Selanjutnya, analisis hasil pengujian bertujuan memastikan kesesuaian antara analisis manual dan sistem untuk mendapatkan hasil yang optimal dan terpercaya

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas tingkat kepuasan pengguna layanan Grab di Stasiun Kota Tegal dengan menggunakan metode Naive Bayes. Data diperoleh dari 98 responden melalui kuesioner online, dengan fokus pada empat variabel: waktu penjemputan, keamanan berkendara, kebersihan kendaraan, dan kualitas komunikasi pengemudi.

(Grab) dapat dianggap sebagai alternatif terbaik untuk menghindari kemacetan. Melalui penerapan metode Naive Bayes, perhitungan dapat dilakukan guna menyelesaikan permasalahan tersebut. Selain itu, metode ini juga menunjukkan bahwa perhitungan menggunakan algoritma Naive Bayes mampu memberikan hasil yang selaras dengan temuan sebelumnya melalui survei dalam menyelesaikan masalah terkait pengklasifikasian probabilitistik.

Untuk mempermudah dalam menghitung data memakai algoritma Naive Bayes, penelitian ini dilaksanakan dengan dukungan Microsoft Excel. Sebelumnya, survei ini disusun dan dibagikan kepada pengguna Grab di sekitar Stasiun Kota Tegal berupa kuesioner yang memuat beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian pengguna jasa (Grab) di sekitar Stasiun Kota Tegal terhadap rata-rata kesesuaian waktu tiba dan waktu penjemputan?
 - Tepat Waktu
 - Terlambat
2. Bagaimana penilaian rata-rata pelanggan mengenai tingkat keamanan berkendara pengemudi ojek online (Grab) di sekitar Stasiun Kota Tegal?
 - Aman
 - Kurang Aman
3. Bagaimana penilaian rata-rata penilaian responden terkait kebersihan, kenyamanan, serta fasilitas berkendara yang mereka peroleh?
 - Nyaman
 - Kurang Nyaman
4. Bagaimana penilaian rata-rata tanggapan responden mengenai mutu komunikasi dengan pengemudi ojek online (Grab) di area Stasiun Kota Tegal?
 - Baik
 - Sangat Baik
5. Bagaimana penilaian rata-rata pendapat responden terkait kualitas keseluruhan layanan yang mereka rasakan saat menggunakan jasa (Grab) di kawasan Stasiun Kota Tegal?
 - Puas
 - Kurang Puas

Dalam perhitungan Algoritma ini Naive Bayes dengan menggunakan excel, nantinya akan memanfaatkan beberapa fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi Countif
Berfungsi sebagai penghitungan jumlah data yang ada dalam suatu rentang atau jangkauan tertentu.
2. Fungsi Countifs
Berfungsi untuk menghitung lebih dari 1 jenis kriteria banyaknya data di suatu range atau jangkauan tertentu.
3. Fungsi Counta
Berfungsi untuk menghitung informasi yang ada di dalam sel.

Tabel 1. Tabel Hasil Data Survey

Nama	Umur	1. Bagaimana	2. Bagaimana	3. Bagaimana	4. Bagaimana	5. Bagaimana
Rui	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
ridho	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Salma putri	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Charisma Eka Pratiwi	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
pandu budi p	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Ihsan Maulana Bayu A	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Mega Salsabila	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
TEGAR MUKTI SETY	15-20	Terlambat	Aman	Nyaman	Kurang Baik	Kurang Puas
Nabil Althafa	20-25	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Kurang Puas
Putri Adelia Mellysa	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
yosi	10-15	Terlambat	Kurang Aman	Kurang Nyaman	Kurang Baik	Puas
Muhammad Fauzan	20-25	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Herlina Nasywa Mutia	15-20	Tepat Waktu	Aman	Kurang Nyaman	Baik	Puas
MOHAMMAD HATT	20-25	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
naput	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Adji Martha Pamudji	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Nazwa Kaniya Prames	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Drajat	20-25	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Adhitya Genta Pratam	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
nabila	10-15	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
jezelia	15-20	Tepat Waktu	Aman	Kurang Nyaman	Baik	Puas
Sinta Arum Praestyani	20-25	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Puput Iva Aditiya Putr	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Dhaffa Nurfahezhi	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Fenyka Wiam	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
hannan	20-25	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Irfan Aminudin	20-25	Tepat Waktu	Kurang Aman	Kurang Nyaman	Baik	Kurang Puas
dicky	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Diar Suryana	20-25	Terlambat	Kurang Aman	Kurang Nyaman	Baik	Puas
Dion	20-25	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Annissa Kn	20-25	Tepat Waktu	Kurang Aman	Nyaman	Baik	Puas
Toriq Rizky Nugroho	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Benedictus Wisnu Pra	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas
Restu Pratama	15-20	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	Puas

Mazwa	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Mochammad Affan D:	20-25	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
haenanafis	15-20	Tepat Waktu Aman	Kurang Nyaman	Baik	Puas
Nashwa	15-20	Terlambat Aman	Nyaman	Baik	Puas
Reffi Nur Hayati	20-25	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Rayhan	20-25	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
arifki	20-25	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Hasna Shofy	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Kurang Baik	Kurang Puas
RIFKI NUR ROMADH	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Kurang Baik	Kurang Puas
Adinda	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Bayu Wijaya	20-25	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
randy	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Adellia Puspa	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Renita Febrianti	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Hikaru	20-25	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
iqbal adi	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
alisyia	20-25	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Dani A A	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Fafa	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Lulu n	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Hasna	20-25	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Rifdah Tasha Susdian	20-25	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Syifa	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Aurel Kanya	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
kiki	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Nova Patricia M. P	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
harun yahya	20-25	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
pradipta wicaksana	20-25	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
febrian adi p	20-25	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Vandhin Ratu Sabrina	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Ivania Syilfa	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Fitri Lyana	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Ajeng Devina Nurjanal	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas

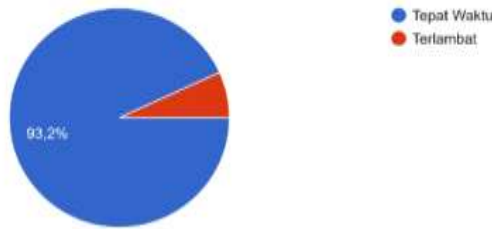
Muhammad Abidear / syahrul ardian nur	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Najla Faziriz Panuntun	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Lulu Naila Romadhoni	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Roida Ilmur	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
agos candra wangi	20-25	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
nia septianingrum	20-25	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
NABIL ANDIKA SAPU	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
MOCHAMMAD AYF	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
abduh maulana putra	15-20	Terlambat Aman	Nyaman	Baik	Puas
zain	20-25	Terlambat Aman	Nyaman	Baik	Puas
Rafa Zamzami	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Nanda Hafiza	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
aqila esqiana	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Heinrich Situmorang	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Ramadhan Daniestyaw	20-25	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
lusi	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
sabilla nurhafiza	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Kurang Baik	Puas
M. Rizky Ramadhan	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
darmawan dwi k	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
ayu kusuma	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
NAFISA RA	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
WIDA NAJIBA	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Brigitta Mutiara Wahy	15-20	Tepat Waktu Aman	Kurang Nyaman	Baik	Puas
Kemal Pasha	15-20	Tepat Waktu Kurang Aman	Nyaman	Baik	Puas
pradipta wicaksana	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
shandy	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
Deendy	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas
alisya	15-20	Tepat Waktu Kurang Aman	Kurang Nyaman	Baik	Puas
Sinta Arum Prastyani	15-20	Tepat Waktu Aman	Nyaman	Baik	Puas

Peluang Terhadap Ketepatan Waktu

Berdasarkan pada hasil survei dalam penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Grab dengan studi kasus di Stasiun Kota Tegal, diperoleh data mengenai ketepatan waktu penjemputan sebagai berikut:

Gambar grafik 1. Presentase Kesesuaian Waktu

1. Bagaimana penilaian terhadap rata-rata kesesuaian waktu tiba dan waktu jemput dari pengguna jasa ojek online?
103 jawaban



Untuk menghitung probabilitasnya, dapat dilakukan dengan menggunakan rumus berikut:

$$P(A) = \frac{\text{Jumlah Kejadian yang Diinginkan}}{\text{Banyaknya Jumlah Total Kejadian}}$$

Tabel 2. Tabel Probabilitas Waktu Jemput

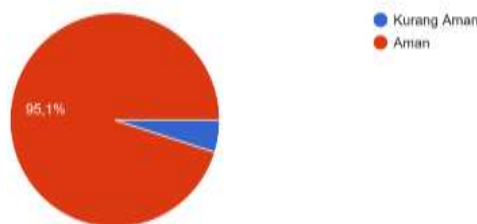
Waktu Jemput	Jumlah Kejadian	Probability
Tepat Waktu	87	0,93
Terlambat	11	0,07
Total	98	1,00

Peluang Terhadap Keamanan Berkendara

Berdasarkan hasil survei penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Grab dengan studi kasus di Stasiun Kota Tegal, diperoleh informasi terkait keamanan berkendara sebagai berikut:

Gambar grafik 2. Presentase Keamanan Berkendara

2. Bagaimana penilaian rata-rata pelanggan terhadap tingkat keamanan berkendara driver ojek online?
103 jawaban



Perhitungan probabilitas dapat dilakukan dengan menerapkan rumus berikut.:

$$P(A) = \frac{\text{Jumlah Kejadian yang Diinginkan}}{\text{Banyaknya Jumlah Total Kejadian}}$$

Sehingga akan di dapatkan hasil sebagai berikut ini:

Tabel 2. Tabel Probabilitas Keamanan Berkendara

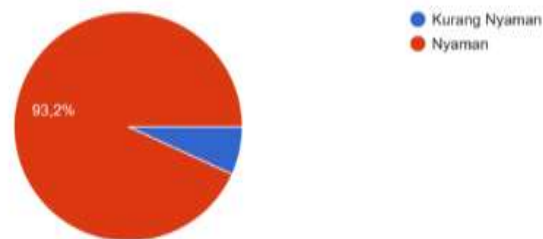
Keamanan Berkendara	Jumlah Kejadian	Probability
Aman	88	0,96
Kurang Aman	10	0,04
Total	98	1,00

Peluang Terhadap Tingkat Kenyamanan dan Kebersihan

Berdasarkan hasil survey penelitian terhadap Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Grab studi kasus di stasiun kota tegal, diperoleh hasil terkait kenyamanan dan kebersihan berikut:

Gambar 3. Presentase Tingkat Kenyamanan dan Kebersihan.

3. Bagaimana penilaian rata-rata responden terhadap kebersihan dan kenyamanan serta perlengkapan berkendara yang diterima?
103 jawaban



Probabilitas tersebut dapat dihitung dengan memakai rumus berikut ini.:

$$P(A) = \frac{\text{Jumlah Kejadian yang Diinginkan}}{\text{Banyaknya Jumlah Total Kejadian}}$$

Tabel 3. Tabel Probabilitas Kenyamanan dan Kebersihan

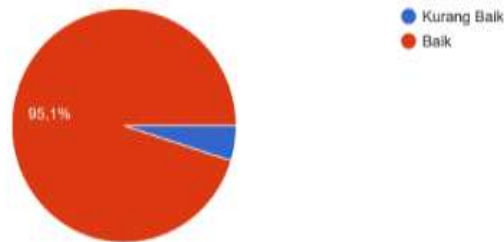
Kebersihan	Jumlah Kejadian	Probability
Nyaman	89	0,93
Kurang Nyaman	9	0,07
Total	98	1,00

Peluang Terhadap Kualitas Komunikasi

Berdasarkan hasil survei penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Grab dengan studi kasus di Stasiun Kota Tegal, diperoleh informasi terkait kualitas komunikasi sebagai berikut:

Gambar 4. Presentase Kualitas Komunikasi

4. Bagaimana penilaian rata-rata responden terhadap intensitas dan kualitas komunikasi dengan driver?
103 jawaban



Untuk menghitung probabilitasnya, dapat dilakukan dengan menggunakan rumus berikut:

$$P(A) = \frac{\text{Jumlah Kejadian yang Diinginkan}}{\text{Banyaknya Jumlah Total Kejadian}}$$

Tabel 4. Tabel Probabilitas Kualitas Komunikasi

Komunikasi	Jumlah Kejadian	Probability
Sangat Baik	86	0,95
Baik	12	0,05
Total	98	1,00

Perhitungan Nilai Akhir

Perhitungan nilai akhir ini digunakan untuk menentukan probabilitas responden ke-98 dalam membuktikan apakah mereka merasa puas atau kurang puas terhadap rata-rata kualitas layanan yang diperoleh dari penggunaan Grab di area Stasiun Kota Tegal. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengalikan nilai tertinggi dari hasil kriteria variabel terkait dengan hasil responden sebagai berikut:

- WaktuJemput=TepatWaktu
- KeamananBerkendara=Aman
- KebersihandanKenyamanan=Nyaman
- Komunikasi = Baik

Dengan demikian, jika semua aspek tersebut dianalisis, maka akan diperoleh nilai sebagai berikut:

Tabel 5. Perhitungan Hasil Akhir

	Tepat Waktu	Aman	Nyaman	Baik	
Puas	0,60	0,71	0,79	0,68	0,21
Kurang Puas	0	0	0	0	0

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Ojek online (Grab) merupakan inovasi dalam bidang transportasi yang menawarkan efisiensi dan kemudahan akses melalui pemanfaatan teknologi digital. Berdasarkan hasil survei terhadap 98 responden, mayoritas pengguna di sekitar Stasiun Kota Tegal merasa puas terhadap layanan Grab,

