

**PENGARUH RATING BINTANG TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN
DISIPLIN KERJA PADA DRIVER GRAB DI UINSA**

SKRIPSI

Oleh:

TRIA KURNIA VOVIYANITA

NIM : G03216023



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SURABAYA

2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Tria Kurnia Voviyanita

NIM : G03216023

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Rating Bintang Terhadap Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Driver
Grab Di Uinsa

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 03 Maret 2020

Saya yang menyatakan,



Tria Kurnia Voviyanita

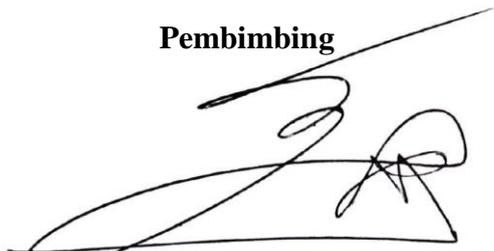
NIM. G03216023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Tria Kurnia Voviyanita dengan NIM G03216023 ini
telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasah

Surabaya, 03 Maret 2020

Pembimbing



Dr. Akh. Yunan Atho'illah M.Si
NIP. 1981010520115031003

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Tria Kurnia Voviyanita NIM. G03216023 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Selasa tanggal 10 Maret 2020, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam ilmu Manajemen.

Majelis Munaqosah Skripsi :

Penguji I

Dr. Akhmad Yunan Atho'illah, M.Si
NIP. 198101052015031003

Penguji II

Dr. Fatmah, MM
NIP. 197507032007012020

Penguji III

Desy Pantriana, M.M
NIP. 198312282011012009

Penguji IV

M Syaifuddin, M.Si
NIP. 198603132019031011

Surabaya, 10 Maret 2020

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,




Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300 E-mail:
perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : TRIA KURNIA VOVİYANITA
NIM : G03216023
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/MANAJEMEN
E-mail address : triakurnia28@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH RATING BINTANG TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN

DISIPLIN KERJA DRIVER GRAB DI UINSA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Juli 2020

Penulis

(Tria Kurnia Voviyanita)

yang krusial dan mewujudkan kebebasan transportasi bagi 620 juta orang di Asia Tenggara. Semakin banyaknya pengguna tersebut harus diiringi dengan pelayanan yang baik sehingga akan menjadikan pelanggan semakin senang dengan layanan yang diberikan oleh driver Grab. Diketahui bahwa jika pelanggan senang dengan layanan yang diberikan Grab maka pelanggan akan memberikan rating bintang 5 pada akhir pesanan di Grab.

Menurut Faradya menjelaskan bahwa pemberian bintang yang rendah dari pengguna akan memengaruhi penilaian. Namun, sering kali perolehan bintang yang rendah banyak pula terjadi karena keegoisan dari pengguna layanan sendiri. Sedangkan jika driver mendapatkan rating yang rendah maka akan mendapatkan pemblokiran akun secara otomatis. Nilai 4,5 poin merupakan rata-rata bintang yang harus diraih para pengemudi Grab. Bila melihat secara menyeluruh, *rating* menjadi alat yang berguna membuat para mitra bisa bekerja dengan sungguh-sungguh pada platform teknologi yang mereka miliki. Bagi pengguna jasa, memberikan bintang bagi para *driver* bukan untuk main-main karena akan menentukan nasib seorang *driver online*.¹

Menurut Li dan Zhang dalam Farki dkk menjelaskan bahwa rating bintang sering kali diberikan pada aplikasi-aplikasi tertentu. Rating bintang merupakan bagian dari penilaian pelanggan terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan. Rating adalah bagian dari review yang menggunakan bentuk simbol bintang daripada bentuk teks dalam mengekspresikan pendapat dari

¹ R. Franedy, Fakta-Fakta Yang Orang Tidak Tahu Soal Gojek, 2 Juta Driver?. Diakses dari <https://tirto.id/nasib-driver-ojek-online-tergantung-bintang-cEaw> Pada 01 Oktober 2019 Pukul 15.16, (Tirto, 2019)

pelanggan. Rating dapat diartikan sebagai penilaian dari pengguna pada preferensi suatu produk terhadap pengalaman mereka mengacu pada keadaan psikologis dan emosional yang mereka jalani saat berinteraksi dengan produk virtual dalam lingkungan dimediasi.² Diharapkan dengan adanya rating bintang yang tinggi akan menjadikan driver mencapai kepuasan dalam bekerja.

Menurut Agbozo dkk menerangkan bahwa kepuasan kerja adalah kombinasi keadaan psikologis, fisiologis, dan lingkungan yang menyebabkan seseorang jujur mengatakan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi respons emosional dan merupakan hasil dari pemenuhan dirasakan karyawan mereka kebutuhan dan apa yang mereka yakini ditawarkan oleh perusahaan.³ Kepuasan kerja menggambarkan perasaan positif tentang suatu pekerjaan, yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya. Orang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memegang perasaan positif tentang pekerjaannya. Sehingga driver Grab yang mendapatkan rating bintang tinggi akan memiliki perasaan positif dalam diringa sehingga ia akan merasa puas telah melakukan pekerjaan dengan baik.

Selain mencapai kepuasan kerja, dengan rating bintang driver Grab akan semakin disiplin dalam bekerja karena merasa termotivasi dengan rating bintang tersebut. Menurut Hasibuan dalam Astutik menjabarkan bahwa disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam

² Ahmad Farki, Imam Baihaqi, dan Berto Mulia Wibawa, "Pengaruh Online Customer Review dan rating terhadap Kepercayaan dan Minat Pembelian pada Online Marketplace di Indonesia" (Jurnal Teknik ITS – Vol 5 No 2, 2016), 615.

³ George Kafui Agbozo, Isaac Sakyi Owusu, Mabel A. Hoedoafia, dan Yaw Boateng Atakorah, "The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana", (Journal of Human Resource Management - Vol 5 No 1, 2017), 14

karyawan mereka kebutuhan dan apa yang mereka yakini ditawarkan oleh perusahaan. Sehingga dengan meningkatnya rating bintang yang diterima oleh driver ojek online menjadikannya semakin puas dalam melakukan pekerjaannya. Kepuasan kerja didapatkan dari keyakinan psikologi pada individu sehingga menjadikannya memiliki dorongan dalam dirinya yang akan menghasilkan perilaku mematuhi peraturan dari perusahaan. Sehingga kepuasan kerja menjadikan seseorang memiliki disiplin kerja yang tinggi pula.

Rating adalah bagian dari review yang menggunakan bentuk simbol bintang daripada bentuk teks dalam mengekspresikan pendapat dari pelanggan. Rating dapat diartikan sebagai penilaian dari pengguna pada preferensi suatu produk terhadap pengalaman mereka mengacu pada keadaan psikologis dan emosional yang mereka jalani saat berinteraksi dengan produk virtual dalam lingkungan dimediasi. Disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati. Sedangkan kerja adalah segala aktivitas manusia yang dilakukan untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkannya. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat. Dengan demikian driver yang mendapatkan rating bintang yang bagus menjadi terpacu untuk disiplin dalam bekerja.

Grab memiliki pengguna yang banyak terutama di kalangan mahasiswa, karena memiliki harga yang murah dan sering memberikan diskon kepada penggunanya. Driver grab sering kali mengingatkan pengguna untuk memberikan bintang kepada driver. Sehingga dapat dikatakan bahwa rating

hasil dari pemenuhan dirasakan karyawan mereka kebutuhan dan apa yang mereka yakini ditawarkan oleh perusahaan.¹⁰ Menurut Robins dan Judge dalam Soni dkk menjelaskan bahwa kepuasan kerja menggambarkan perasaan positif tentang suatu pekerjaan, yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya. Orang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memegang perasaan positif tentang pekerjaannya, sementara seseorang dengan level rendah dianggap negatif perasaan. Kepuasan kerja adalah murni terkait dengan karyawan organisasi dan dengan dinamika perusahaan yang terus berubah itu menjadi sangat sulit untuk mempertahankan karyawan puas dengan pekerjaan mereka.¹¹

Menurut Liu dalam Salar dkk menerangkan bahwa kepuasan kerja adalah kepuasan atau kekurangan dalam diri karyawan tentang pekerjaan, afektif dan sikap positif terhadap pekerjaan seseorang dan perasaan serta emosi yang dirasakan yang berasal dari pengalaman kerja.¹² Menurut Courtney dan Younkyoung dalam Abuhashesh dkk menerangkan bahwa kepuasan kerja merupakan sudut pandang subyektif individu yang mencakup cara merasa tentang pekerjaannya dan pekerjaan organisasinya.

¹⁰ George Kafui Agbozo, Isaac Sakyi Owusu, Mabel A. Hoedoafia, dan Yaw Boateng Atakorah, Op Cit, 14

¹¹ Kanika Soni, Raghav Chawla, dan Ruby Sengar, "Relationship between Job Satisfaction and Employee Experience", (Journal of General Management Research – Vol 4 No 2, 2017), 42

¹² Ali Reza Salar, Sadegh Zare, Hesam Salar, dan Ehsan Salar, "The Survey of the Job Satisfaction Rate in the Nurses Working in the Training Hospitals of Zahedan University of Medical Sciences 2015", (International Journal of Medical Research and Health Sciences, 2016), 301.

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4.	Lopes (2016)	Pengaruh Motivasi Terhadap Disiplin Kerja Dan Kinerja Pegawai Pada Direcção Geral Dos Serviços Corporativos Ministério Das Obras Públicas Dili Timor-Leste	Motivasi berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja, motivasi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja, dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja	- Variabel bebas yang digunakan yaitu disiplin kerja	- Objek penelitian - Variabel terikat yang digunakan peneliti yaitu rating bintang
5.	Muharsih (2016)	Analisis Motivasi Kerja Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Di Rumah Sakit Rawamangun Jakarta Timur	Motivasi berpengaruh terhadap disiplin kerja	- Variabel bebas yang digunakan yaitu disiplin kerja	- Objek penelitian - Variabel terikat yang digunakan rating bintang

Grab merupakan platform pemesanan kendaraan terkemuka di Asia Tenggara. Grab menjawab sejumlah tantangan transportasi yang krusial dan mewujudkan kebebasan transportasi bagi 620 juta orang di Asia Tenggara. Grab bermula dari aplikasi pemesanan taksi pada 2012, yang kemudian mengembangkan platform produknya termasuk layanan pemesanan mobil sewaan dan ojek. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan dan kepastian. Sebagai bagian dari budaya inovatifnya, Grab saat ini tengah melakukan uji coba beberapa layanan baru seperti carpooling serta layanan pesanantar makanan.

Dengan aplikasi Grab calon penumpang dapat dengan mudah mencari driver untuk menuju ke lokasi tujuan, sehingga kita tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan transportasi yang diperlukan. Grab didirikan pada tahun 2011 di Malaysia dan untuk pendiri Grab adalah Anthony Tan bersama rekannya Tan Hooi. Dari tahun 2011 sampai saat ini tahun 2017 Grab berkembang pesat dan menjadi salah satu Penyedia aplikasi transportasi online di Indonesia.

Kurang dari setahun, berbagai layanan yang mengandalkan aplikasi terbentuk dalam diversifikasi beragam fitur. Mulai dari layanan angkut penumpang, pengiriman barang, hingga beli dan antar makanan berhasil dikembangkan. Bahkan, demi menjaga eksistensinya, Grab mantap melakukan rebranding dan pergantian logo dengan alasan sederhana, yakni mewakili segala fitur layanan. Layanan yang awalnya dikenal dengan

Berdasarkan tabel 4.6 didapatkan variabel disiplin kerja (Y2) memiliki mean total sebesar 4,20 yang mendekati skor 5, artinya disiplin kerja yang dirasakan oleh *driver* grab dikarenakan *driver* grab merasa memiliki pengetahuan baru yang didapat dari konsumen, sehingga dengan pengalaman tersebut menjadikannya semakin disiplin. Hal ini dapat dilihat dari distribusi jawaban reponden yang paling banyak adalah setuju. Indikator Y2.15 dengan pernyataan “saya mendapatkan pengetahuan baru dengan berbincang sama pelanggan” merupakan indikator yang memiliki nilai mean tertinggi sebesar 4,40. Dengan demikian disiplin kerja yang dirasakan oleh pengemudi grab sudah sangat bagus. Pengemudi grab disiplin dalam bekerja karena dengan menjadi pengemudi grab menjadikannya memiliki banyak pengetahuan baru yang menjadikannya semakin disiplin dalam bekerja. Pengetahuan yang banyak membuat seseorang memiliki pandangan yang luas sehingga tidak memiliki jalan pikiran yang sempit, sehingga tahu bahwa disiplin dalam bekerja sangat penting.

C. Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas merupakan dua bagian yaitu bahwa instrumen pengukuran adalah mengukur secara aktual konsep dalam pertanyaan dan bukan beberapa konsep yang lain, serta bahwa konsep dapat diukur secara akurat. Uji ini digunakan untuk mengukur validitas dari hasil jawaban kuesioner yang

grab yang memberikan pelayanan dengan baik akan mendapatkan rating bintang yang bagus. Pelayanan tersebut misalnya saja dapat berupa memberikan rasa aman pada penumpang saat menuju lokasi tujuan. Seperti mengendarai kendaraan dengan kecepatan normal dan tidak melanggar aturan lalu lintas. Pelanggan akan merasa lebih aman dan nyaman dalam melakukan perjalanan ke lokasi tujuan dengan *driver* grab yang memperhatikan keamanan pelanggannya. Bukan itu saja, pelayanan yang baik dapat pula diberikan dengan mengantarkan pesanan dengan tidak merusak kemasan yang ada. Pemberian informasi atau kabar kepada pelanggan juga menjadi penting, karena pelanggan merasa dihargai dan juga otomatis akan memberikan rating bintang yang maksimal.

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh driver grab salah satunya adalah berasal dari rating bintang yang diberikan oleh pelanggan. Driver grab juga seringkali mengingatkan kepada pelanggan agar memberikan bintang maksimal yaitu lima bintang. Ketika driver grab mendapatkan bintang lima ia akan menjadi bersemangat untuk melakukan perbaikan dan menjemput pelanggan selanjutnya. Driver grab menjadi tidak malas untuk menjemput orderan pelanggan meskipun jauh, karena dalam hatinya ia sudah percaya bahwa ia akan mendapatkan bintang lima dan menjadikannya bersemangat. Semangat inilah yang kemudian menjadikannya merasa puas dengan pekerjaannya. Driver grab menjadi tidak ingi meninggalkan pekerjaannya dan ingin terus memperbaiki diri agar semakin hari semakin mendapatkan bintang yang lebih banyak lagi.

Driver grab yang mendapatkan bintang kurang lima cenderung malas untuk memberikan kenyamanan pada pelanggan. Ini diakibatkan oleh kondisi

psikologis driver grab yang merasa bahwa dirinya tidak pernah mendapatkan bintang lima. Sehingga menjadikannya malas untuk melakukan pekerjaan dan tidak mencapai kepuasan dalam pekerjaan. Akan tetapi tidak selalu bintang yang kurang dari lima itu didapatkan karena driver yang salah, terkadang ada saja pelanggan yang iseng memberikan bintang dua atau bahkan satu saja. Maka pelanggan juga perlu memperhatikan faktor-faktor lain dalam melakukan pemesanan misalnya faktor cuaca dan juga lingkungan. Cuaca yang tidak mendukung seperti saat hujan deras ini harusnya dihindari oleh pelanggan saat order. Dikarenakan ini akan membahayakan nyawa dari driver dan juga pelanggan. Faktor cuaca antara lain yaitu kemacetan atau jalan ditutup, sehingga pelanggan juga perlu memperhatikan faktor tersebut. Dengan begitu pelanggan dan driver grab sama-sama mendapatkan kepuasan.

B. Pengaruh Rating Bintang Terhadap Disiplin Kerja

Berdasarkan hasil analisis secara statisti uji t telah dilakukan, dapat diketahui bahwa rating bintang secara langsung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja pada driver grab di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang ditunjukkan oleh nilai t yang positif dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menjelaskan bahwa rating bintang memiliki pengaruh searah terhadap disiplin kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi nilai rating bintang yang diberikan konsumen grab maka akan semakin tinggi pula disiplin kerja yang dirasakan driver grab di

Disiplin dalam suatu organisasi dimaksudkan untuk mempromosikan perilaku minimum yang dapat diterima oleh karyawan. Ini didefinisikan dalam hal kepatuhan terhadap aturan, peraturan, sistem, dan proses perusahaan. Prosedur yang benar adalah mendisiplinkan atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Disiplin adalah pengendalian diri, implementasi karyawan reguler dan menunjukkan tingkat keseriusan dalam tim kerja dalam suatu organisasi. Dalam hal ini grab pihak grab juga harus bisa memberikan peraturan yang tidak memberatkan atau menyusahkan pihak *driver* grab. Namun juga harus membuat aturan yang tidak merugikan para pelanggannya. Dengan seperti itu maka akan mencapai kesinergian antara *driver* dengan pelanggan.

Driver grab yang mendapatkan bintang kurang lima cenderung malas untuk memberikan kenyamanan pada pelanggan. Ini diakibatkan oleh kondisi psikologis driver grab yang merasa bahwa dirinya tidak pernah mendapatkan bintang lima. Sehingga menjadikannya malas untuk melakukan pekerjaan dan tidak ingin mematuhi aturan yang ada. Sehingga akan cenderung untuk melakukan pelanggaran. Utamanya adalah pelanggaran dalam melakukan perjalanan dengan pelanggan.

Pelanggaran yang dilakukan para *driver* tentu akan merugikan berbagai pihak, diantaranya yaitu pelanggan, pihak grab, dan juga *driver* lain yang tidak melakukan pelanggaran. *Driver* lain yang tetap patuh pada aturan akan terkena sanksi sosial yaitu dengan penilaian masyarakat yang buruk terhadap para *driver*

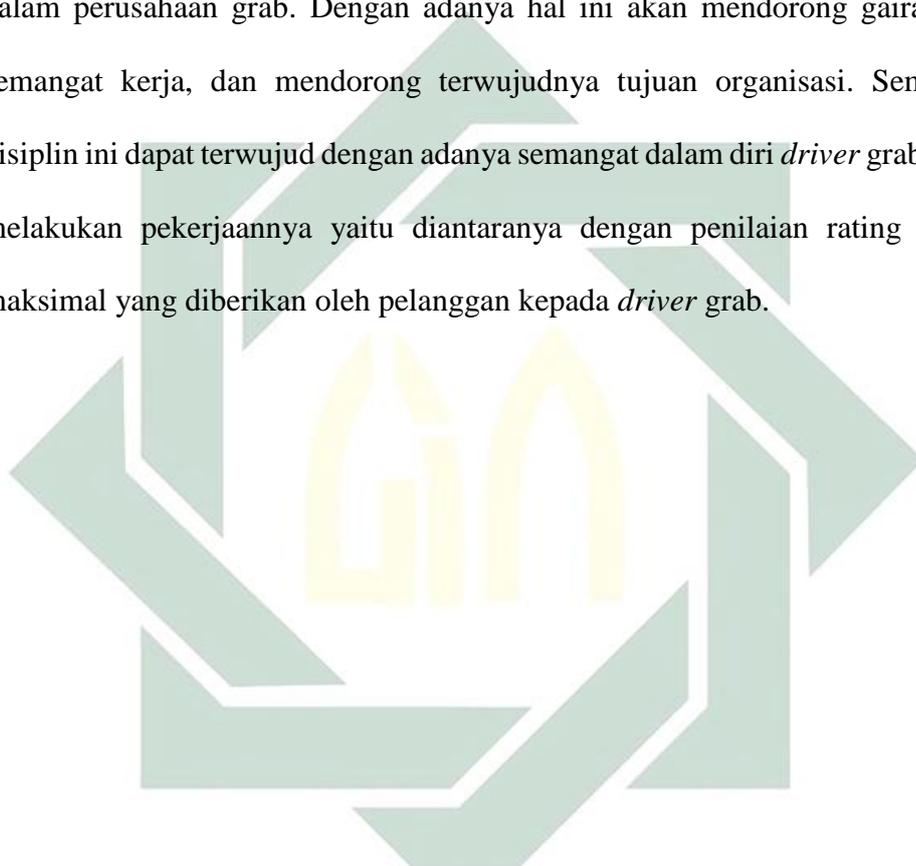
grab. Penilaian ini kemudian menjadi sebuah patokan bagi masyarakat dan kemudian enggan untuk order jasa layanan grab.

Rating bintang yang maksimal menjadikan *driver* grab memiliki tekad dan kesanggupan untuk menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang telah ditetapkan dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab. Maka seorang dikatakan memiliki kesetiaan jika ia melakukan tugasnya secara sungguh-sungguh dan penuh tanggungjawab terhadap amanah yang diberikan organisasi. Sehingga rating bintang menjadikan *driver* grab melakukan tugas yaitu mengantar pelanggan dan mengantarkan pesanan sesuai prde dengan menjaga keamanan dan kenyamanan dari pelanggan.

Pemberian rating bintang merupakan bagian dari hasil kerja yang dicapai *driver* grab dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Pada umumnya prestasi kerja seorang dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesanggupan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Namun, demikian prestasi kerja seorang *driver* grab tidak hanya tergantung dari kemampuan dan keahlian yang bersangkutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, tetapi juga berhubungan dengan bagaimana *driver* grab tersebut dapat memanfaatkan peralatan yang ada dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Pelaksanaan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak *grab* menunjukkan bahwa *driver* grab memiliki disiplin kerja yang baik. Disiplin kerja yang baik harus selalu dijaga, bahkan harus ditingkatkan agar kinerja yang dihasilkan juga lebih baik. Pegawai yang memiliki disiplin kerja yang baik

diharapkan akan mampu berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal bagi organisasi. Kedisiplinan dari *driver* grab adalah adanya kesadaran dan kesediaan seorang *driver* grab untuk mentaati segala peraturan dan norma-norma yang ada dalam perusahaan grab. Dengan adanya hal ini akan mendorong gairah atau semangat kerja, dan mendorong terwujudnya tujuan organisasi. Sementara disiplin ini dapat terwujud dengan adanya semangat dalam diri *driver* grab dalam melakukan pekerjaannya yaitu diantaranya dengan penilaian rating bintang maksimal yang diberikan oleh pelanggan kepada *driver* grab.



- Jeffrey, I., & Ruliyanto. (2017). The Effect of Competence, Training and Work Dicipline towards Employees' Performance (A Case Study at PT. Krakatau Argo Logistics). *International Journal of Business and Management Invention*, 77-86.
- Lee, Z., Yang, B., & Li, W. (2017). The Influence Factors of Job Satisfaction and Its Relationship with Turnover Intention: Taking Early-Career Employees as an Example. *Anales De Psicologia*, 697-707.
- Maghsoodi, A., Ari, I., Kasani, Z., Azad, M., Zavadskas, E., & Antucheviciene, J. (2019). Evaluation of the Influencing Factors on Job Satisfaction Based on Combination of PLS-SEM and F-MULTIMOORA Approach. *Symmetry*, 1-24.
- Mangkunegara, A., & Octorend, T. (2015). Effect of Work Dicipline, Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Organizational Commitment in the Company (Case Study in PT. Dada Indonesia). *Universal Journal of Management*, 319-328.
- Pratama, R., & Nurbudiawati. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Disiplin Kerja Pegawai di Kelurahan Sukakarya Kecamatan Tarogong Kidul Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 10-19.
- Salar, A., Zare, S., Salar, H., & Salar, E. (2016). The Survey of the Job Satisfaction Rate in The Nurses Working in the Training Hospitals of Zahedan Uniersitas of Medical Sciences 2015. *International Journal of Medical Research & Health Sciences*, 300-305.
- Setiobudi, E. (2017). Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Tridharma Kencana. *Journal of Applied Business and Economics*, 170-182.
- Setyowati, R., Lambey, L., & Rumokoy, F. (2017). The Effect of Leadership, Work Environment, and Dicipline on Employees' Productivity at PT. Amri Margatama Capital. *Jurnal EMBA*, 4515-4524.
- Soni, K., Chawla, R., & Sengar, R. (2017). Relationship between Job Satisfaction and Employee Experience . *Journal of General Management Research*, 41-48.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tiara, V., & Prakoso, H. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Disiplin Kerja Karyawan Bagian Produksi Toys PT. X Sukabumi. *Prosiding Psikologi*, 200-205.

- Uysal, S. (2018). Researching of Job Satisfaction Levels of Public Personnel Who Have Worked in Agricultural Services. *Journal of Yasar University*, 1-8.
- Wicaksono, I. S. (2019). Pengaruh Kompensasi dan Fleksibilitas Kerja Driver Gojek terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jrunal Penelitian Universitas Islam Indonesia* .
- Zaenudin, A. (2018). Nasib Driver Ojek Online Tergantung “Bintang”. Diakses dari <https://tirto.id/nasib-driver-ojek-online-tergantung-bintang-cEaw> pada 01 Oktober 2019 Pukul 15.17 WIB.

