

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PEMBAYARAN TERHADAP INTENTION TO USE FEEDER WIRAWIRI SURABAYA

Sadana Devica¹, Mentari Septynaputri Widodo²
Politeknik Ubaya, Surabaya.

Abstrak

Kota Surabaya menghadapi tantangan transportasi yang kompleks akibat pertumbuhan penduduk, urbanisasi, dan aktivitas ekonomi yang meningkat. Untuk mengatasinya, pemerintah menginisiasi layanan *feeder* transportasi WiraWiri Surabaya yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas dan mendukung sistem transportasi multimoda. Namun, tingkat adopsi layanan ini masih rendah, dengan rata-rata pemanfaatan hanya 50-60% dari kapasitas optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh promosi, kualitas layanan, dan kemudahan pembayaran terhadap niat masyarakat menggunakan *feeder* WiraWiri Surabaya. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM), penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas layanan. Hasil penelitian ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan transportasi publik yang efisien, inklusif, dan berkelanjutan di Surabaya, mendukung visi kota ramah lingkungan.

Kata Kunci: *promosi, kualitas layanan, kemudahan pembayaran, intention to use*

Abstract

Surabaya faces complex transportation challenges due to population growth, urbanization, and increasing economic activity. To address this, the government initiated the WiraWiri Surabaya feeder transportation service aimed at improving accessibility and supporting a multimodal transportation system. However, the adoption rate of this service remains low, with average usage only reaching 50-60% of its optimal capacity. This study aims to analyze the impact of promotion, service quality, and payment convenience on the public's intention to use WiraWiri Surabaya. Using a quantitative approach and Structural Equation Modelling (SEM) analysis, this research identifies the factors influencing service adoption and provides strategic recommendations to improve service effectiveness. The findings are expected to contribute to the development of efficient, inclusive, and sustainable public transportation in Surabaya, supporting the city's vision of being environmentally friendly.

Keywords: *promotion, service quality, ease of payment, intention to use*

Pendahuluan

Surabaya sebagai kota terbesar kedua di Indonesia, menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam pengelolaan transportasi dan mobilitas masyarakat. Seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk, perluasan wilayah urban, serta meningkatnya aktivitas ekonomi, kebutuhan akan moda transportasi yang efisien, terjangkau, dan ramah lingkungan semakin mendesak (Badan Pusat Statistik, 2023). Kota ini juga dihadapkan pada masalah lalu lintas yang kian padat, polusi udara yang meningkat, serta kebutuhan masyarakat terhadap aksesibilitas transportasi publik yang memadai (Elaine, 2023).

Sebagai langkah strategis untuk mengatasi tantangan tersebut, pemerintah Kota Surabaya menginisiasi layanan *feeder* transportasi yang dikenal sebagai wira wiri. Program WiraWiri Suroboyo diatur melalui Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2023 tentang Tarif dan Kontribusi Sampah dalam Penggunaan Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Hamida dan Kurniawan, 2023). Layanan ini dirancang untuk menjadi penghubung antara kawasan permukiman atau area tertentu dengan moda transportasi utama seperti bus Trans Semanggi Surabaya. Dengan operasional yang mengedepankan aksesibilitas dan fleksibilitas, feeder WiraWiridiharapkan mampu mendukung sistem transportasi multimoda di Surabaya sekaligus menjadi solusi praktis bagi mobilitas masyarakat perkotaan (Peraturan Wali Kota Surabaya No. 23 Tahun 2021).

Namun, dalam implementasinya keberadaan *feeder* WiraWiri masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama terkait tingkat adopsi dan pemanfaatan oleh masyarakat. Berdasarkan data awal yang dihimpun dari laporan pemerintah daerah, tingkat penggunaan layanan *feeder* ini belum mencapai target yang diharapkan. Data dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya menunjukkan bahwa dari kapasitas rata-rata harian sebanyak 1.000 penumpang, hanya sekitar 500-600 penumpang yang menggunakan layanan ini secara konsisten (Laporan Tahunan Dishub Surabaya, 2022). Hal ini menunjukkan tingkat pemanfaatan yang masih berada di bawah 60% dari kapasitas optimal.

Terkait promosi, berbagai upaya telah dilakukan oleh pengelola feeder WiraWiri untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan ini. Promosi dilakukan melalui media sosial resmi seperti Instagram dan Facebook, yang mencakup kampanye digital berupa unggahan informasi rute, tarif, dan manfaat layanan (Media Sosial Wira Wiri, 2023). Selain itu, pengelola juga berkolaborasi dengan media lokal untuk mempublikasikan artikel dan berita terkait keunggulan *feeder* WiraWiri. Berikut adalah beberapa program promosi yang dilakukan WiraWiri melalui akun media sosialnya:



Gambar 1. Aktivitas promosi WiraWiri melalui media sosial
 Sumber: <https://www.instagram.com/wirawirisuroboyo/?hl=en>

Kegiatan promosi lainnya termasuk penyelenggaraan acara *roadshow* di kawasan perumahan, distribusi brosur di pusat keramaian seperti terminal dan pusat perbelanjaan, serta pemberian diskon tarif pada periode tertentu untuk menarik minat pengguna baru. Meski demikian, efektivitas promosi ini masih perlu dievaluasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan mampu menjangkau target pengguna potensial secara maksimal.

(H₁): Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use feeder* WiraWiri

Salah satu aspek penting yang berpotensi memengaruhi tingkat adopsi layanan feeder WiraWiri adalah promosi. Promosi yang efektif dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap keberadaan layanan ini serta membangun persepsi positif terhadap manfaatnya (Kotler & Keller, 2016). Selain itu, kualitas layanan menjadi faktor kunci lainnya. Kualitas layanan mencakup berbagai dimensi seperti kenyamanan, keamanan, kebersihan, ketepatan waktu, serta keramahan staf (Parasuraman et al., 1988). Dimensi-dimensi ini dapat membentuk pengalaman pengguna yang pada akhirnya berdampak pada niat mereka untuk menggunakan layanan secara berulang.

(H₂): Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use feeder* WiraWiri

Di era digitalisasi yang semakin berkembang, kemudahan pembayaran juga menjadi aspek penting dalam menentukan keputusan konsumen. Integrasi sistem pembayaran digital, seperti dompet elektronik atau kartu pembayaran nontunai, dapat memberikan kenyamanan lebih bagi pengguna serta mendorong mereka untuk beralih ke moda transportasi publik (Warta Ekonomi, 2017). Dalam konteks *feeder* WiraWiri, kemudahan pembayaran dapat menjadi nilai tambah yang signifikan dalam menarik perhatian masyarakat, terutama generasi muda yang akrab dengan teknologi digital (Rumana et al., 2024). Saat ini QRIS menjadi satu-satunya metode pembayaran yang berlaku bagi penumpang yang menggunakan layanan *feeder* WiraWiri. Dengan menerapkan sistem pembayaran yang berbasis pada *scan barcode* ini diharapkan dapat mempermudah serta meningkatkan keinginan masyarakat di Kota Surabaya untuk memanfaatkan *feeder* WiraWiri sebagai salah satu moda transportasi.

(H₃): Kemudahan pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use feeder* WiraWiri

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi, kualitas layanan, dan kemudahan pembayaran terhadap niat masyarakat dalam menggunakan layanan *feeder* WiraWiridi Surabaya. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai preferensi dan perilaku masyarakat, serta memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola layanan untuk meningkatkan tingkat adopsi. Hasil penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan layanan *feeder* WiraWiri tetapi juga berkontribusi pada upaya menciptakan sistem transportasi publik yang lebih efisien, inklusif, dan berkelanjutan di Surabaya.

Penelitian ini juga memiliki nilai strategis dalam mendukung visi Kota Surabaya sebagai kota modern yang ramah lingkungan dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan menggali lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan *feeder* WiraWiri, diharapkan penelitian ini dapat menjadi landasan bagi pengambilan keputusan yang lebih baik dalam perencanaan transportasi publik di masa depan.

METODE PENELITIAN

A. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan instrumen penelitian yang mencakup semua variabel yang diteliti, yaitu (1) promosi, (2) kualitas pelayanan, (3) kemudahan pembayaran, dan (4) niat penggunaan. Instrumen ini menggunakan skala Likert lima poin, dengan kategori: 1 - Sangat Tidak Setuju (STS), 2 - Tidak Setuju (TS), 3 - Netral (N), 4 - Setuju (S), dan 5 - Sangat Setuju (SS). Skala ini termasuk dalam skala interval. Adapun sampel yang diteliti adalah mahasiswa Politeknik Ubaya yang aktif menempuh studi pada semester gasal tahun akademik 2024-2025.

B. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Untuk menguji hipotesis, digunakan teknik analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) yang diolah dengan perangkat lunak AMOS. Model kausal dalam AMOS digunakan untuk mengukur dan menganalisis hubungan struktural dalam model hipotesis. AMOS dianggap cocok untuk analisis ini karena kemampuannya dalam: (1) memperkirakan koefisien yang belum diketahui dalam persamaan linier struktural, (2) mendukung model dengan variabel laten, (3) mengatasi kesalahan pengukuran pada variabel independen dan dependen, serta (4) mengakomodasi hubungan timbal balik, simultan, dan saling bergantung (Widodo dan Kurniawati, 2020).

Uji validitas konstruk pada variabel eksogen peneliti menggunakan nilai dari *loading factor*. Menurut Yusup (2018) validitas instrumen mempermasalahkan sejauh mana pengukuran tepat dalam mengukur apa yang hendak diukur. Sedangkan untuk acuan nilai validitas minimal adalah 0,45 (Dachlan, 2014). Tahap selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Menurut Darma (2021) uji reliabilitas instrumen adalah untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat tangguh. Metode yang paling sering digunakan untuk mengukur skala rentangan seperti skala Likert adalah Cronbach Alpha dengan nilai rujukan $\leq 0,6$ adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan 0,8 adalah baik. Pada tahap terakhir juga akan dilakukan uji *goodness of fit model* untuk memastikan bahwa model penelitian yang digunakan termasuk dalam kategori sangat baik (*fit*).

Hasil dan Pembahasan

Sebanyak 174 orang mahasiswa telah mengisi kuesioner secara lengkap dengan profil responden sebagai berikut:

Tabel 1. Profi Responden

	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin:		
▪ Perempuan	103	59,2%
▪ Laki-laki	71	40,8%
Pendapatan atau uang saku per bulan:		
▪ < Rp. 1.000.000	4	2,3%
▪ Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000	120	69,0%
▪ Rp. 1.500.001 – Rp. 2.000.000	26	14,9%
▪ Rp. 2.000.001 – Rp. 2.500.000	15	8,6%
▪ Rp. 2.500.001 – Rp. 3.000.000	7	4,0%
▪ > Rp. 3.000.000	2	1,2%
Transportasi yang sering digunakan sehari-hari:		
▪ Kendaraan pribadi		
▪ Transportasi <i>online</i> (GoJek, Grab, Indrive, Maxim, lainnya.)	101	58,0%
▪ Transportasi umum lainnya (Go-Bis, <i>feeder</i> WiraWiri, lainnya.)	53	30,5%
	20	11,5%

Data profil responden yang terkumpul mayoritas adalah responden perempuan (59,2%) dan pendapatan atau uang saku mayoritas responden (69%) antara Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp. 1.500.000 per bulan. Sedangkan untuk jenis transportasi yang paling sering digunakan oleh responden adalah kendaraan pribadi (58%).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Loading Factor	Hasil Uji
Promosi (P)	P1: Konten tentang <i>feeder</i> WiraWiri Surabaya pada media sosial Instagram sangat informatif.	0,60	Valid
	P2: Program promosi yang ditawarkan oleh <i>feeder</i> WiraWiri Surabaya melalui media sosial Instagram sangat menarik.	0,63	Valid
	P3: Program promosi dalam bentuk potongan harga atau tarif khusus yang ditawarkan oleh <i>feeder</i> WiraWiri Surabaya sudah efektif.	0,71	Valid
	P4: Promosi dalam bentuk potongan harga atau tarif khusus yang ditawarkan oleh <i>feeder</i> WiraWiri Surabaya memberikan keuntungan bagi penumpang.	0,74	Valid
Kualitas Layanan (KL)	KL ₁ : <i>Feeder</i> WiraWiri telah melayani banyak rute perjalanan di Kota Surabaya.	0,75	Valid
	KL ₂ : <i>Feeder</i> WiraWiri Surabaya menggunakan unit kendaraan yang layak dan nyaman untuk ditumpangi.	0,69	Valid

	KL ₃ : Jam operasional <i>feeder</i> WiraWiri telah mampu melayani kebutuhan transportasi masyarakat Kota Surabaya.	0,66	Valid
	KL ₄ : <i>Feeder</i> WiraWiri Surabaya telah memberlakukan tata tertib yang jelas untuk meningkatkan kenyamanan penumpang.	0,72	Valid
	KL ₅ : Keberadaan <i>call center</i> WiraWiri Surabaya merupakan layanan yang penting sehingga dapat membantu penumpang untuk melakukan pengaduan.	0,73	Valid
Kemudahan Pembayaran (KP)	KP ₁ : Pembayaran nontunai dengan menggunakan QRIS yang diberlakukan oleh WiraWiri Surabaya mudah untuk dilakukan.	0,65	Valid
	KP ₂ : Pembayaran dengan menggunakan QRIS yang diberlakukan oleh WiraWiri Surabaya merupakan metode pembayaran yang efektif.	0,60	Valid
	KP ₃ : Pembayaran dengan menggunakan QRIS yang diberlakukan oleh WiraWiri Surabaya merupakan metode pembayaran yang aman.	0,61	Valid
	KP ₄ : Pembayaran dengan menggunakan QRIS yang diberlakukan oleh WiraWiri Surabaya merupakan metode pembayaran yang menguntungkan.	0,55	Valid
Intention to Use (ItU)	ItU ₁ : Niat untuk menggunakan <i>feeder</i> WiraWiri di masa yang akan datang.	0,64	Valid
	ItU ₂ : Niat untuk menggunakan <i>feeder</i> WiraWiri sebagai alat transportasi sehari-hari.	0,58	Valid

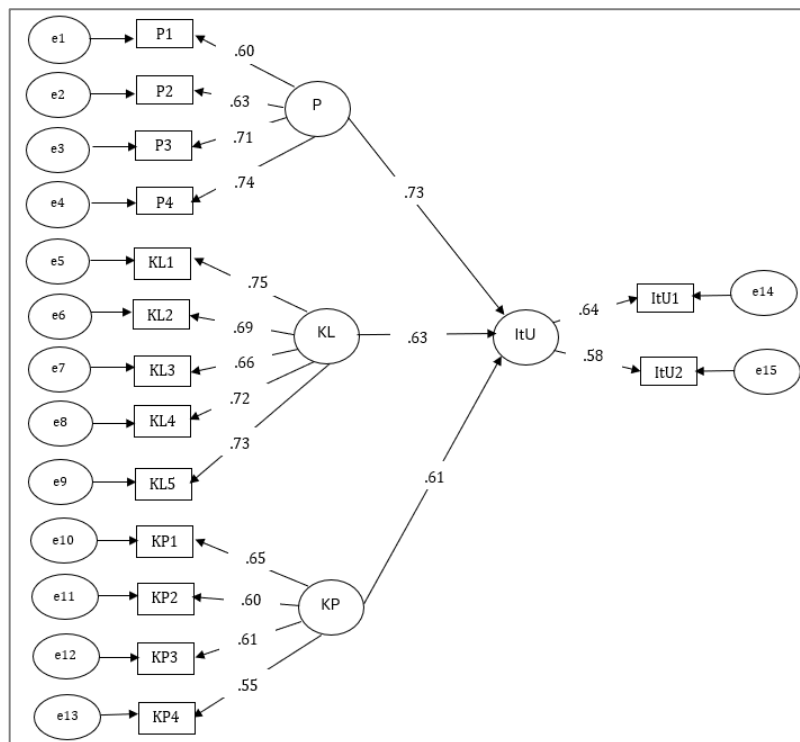
Hasil dari uji validitas pada Tabel 2 diketahui bahwa nilai *loading factor* dari seluruh indikator menunjukkan angka $\geq 0,45$ yang berarti bahwa seluruh butir-butir pertanyaan pada kuesioner adalah layak (*representative*) sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel pengaruh promosi, kualitas layanan, kemudahan pembayaran, serta niat responden untuk menggunakan *feeder* WiraWiri. Selanjutnya, untuk hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil Uji
Promosi	0,83	Reliabel
Kualitas Layanan	0,71	Reliabel
Kemudahan Pembayaran	0,74	Reliabel
<i>Intention to Use</i>	0,70	Reliabel

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh indikator yang terdapat pada variabel promosi, kualitas layanan, kemudahan pembayaran, dan *intention to use* adalah reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,6$. Sedangkan untuk hasil keseluruhan dari analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut:

Gambar 1. Hasil Uji Structural Equation Modelling (SEM)



Dari hasil uji analisis SEM pada Gambar 1 dapat dijelaskan bahwa nilai $\chi^2 = 38,562$ dan $df = 48$ di mana nilai $CMIN/DF = 0,817$ ($CMIN/DF \leq 5$); $CFI = 0,941$ ($CFI \geq 0,90$); $RMSEA = 0,01$ ($RMSEA \leq 0,08$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa model yang diajukan termasuk dalam kategori baik (*fit*) karena telah memenuhi kriteria dari *goodness of fit model*. Hasil analisis regresi pada model SEM juga menunjukkan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use feeder WiraWiri Surabaya* ($\gamma_1 = 0,73$; $p = 0,002$) sehingga hipotesis pertama (H_1) dapat diterima. Temuan ini sejalan dengan studi yang telah dilakukan oleh Walangitan *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa promosi berpengaruh terhadap minat konsumen untuk menggunakan transportasi *online* Maxim. Selanjutnya, Devi dan Matoati (2022) juga menyatakan bahwa promosi memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap minat untuk menggunakan kembali ShopeePay.

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use feeder WiraWiri Surabaya* ($\gamma_2 = 0,63$; $p = 0,015$) sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahasani dan Wahyuningsih (2021) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan GoRide di Yogyakarta. Namun, hasil temuan dari penelitian ini juga bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Kiemas dan azizah (2023) yang menyatakan bahwa kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan untuk menggunakan Suroboyo Bus. Perbedaan hasil temuan ini dapat diartikan bahwa berdasarkan penilaian responden, kualitas layanan pada *feeder WiraWiri* lebih baik jika dibandingkan dengan kualitas layanan pada Suroboyo Bus.

Selanjutnya, kemudahan pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use feeder WiraWiri Surabaya* ($\gamma_3 = 0,61$; $p = 0,005$) sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima. Temuan ini didukung oleh hasil studi yang telah dilakukan oleh Wisudaningsih dan Aqidah (2024) yang menyatakan bahwa pemanfaatan QRIS di *Car Free Day (CFD)* Kraksaan telah terbukti memberikan kemudahan dalam pembayaran bagi kedua belah pihak, baik pedagang maupun konsumen. Hal ini merupakan kunci untuk meningkatkan volume transaksi. Studi yang dilakukan

oleh Akhyar dan Sisilia (2023) juga menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan pembayaran digital QRIS.

Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention to use feeder* WiraWiri Surabaya. Meskipun berdasarkan data dari laporan pemerintah daerah masih menyatakan bahwa tingkat penggunaan layanan *feeder* WiraWiri ini belum mencapai target yang diharapkan, namun responden menunjukkan niat atau minat yang tinggi untuk menggunakan layanan *feeder* WiraWiri. Oleh karena itu, pihak pengelola *feeder* WiraWiri Surabaya hendaknya mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi di dalam melakukan promosi di media sosial Instagram serta mengunggah konten-konten yang menarik sehingga mampu meningkatkan *engagement* dari masyarakat. Selanjutnya, persepsi responden terhadap kualitas layanan juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention to use feeder* WiraWiri Surabaya. Tentunya hal ini merupakan suatu keunggulan bagi *feeder* WiraWiri untuk dapat bersaing dengan moda transportasi lainnya yang tersedia saat ini dan pihak pengelola harus mampu menjaga dan merealisasikan komitmen kualitas layanan yang dijanjikan kepada masyarakat. Terakhir adalah kemudahan pembayaran berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention to use feeder* WiraWiri Surabaya. Hal tersebut juga menandakan bahwa responden telah mampu beradaptasi dengan metode pembayaran digital, sehingga penerapan pembayaran nontunai bukanlah suatu hambatan dan QRIS dapat menjadi alternatif metode pembayaran bagi masyarakat yang tidak memiliki atau tidak menggunakan dompet digital.

Daftar Referensi

- Akhyar, R. A., & Sisilia, K. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran Digital Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(4), 3944-3954.
- Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik Indonesia 2023. Badan Pusat Statistik Indonesia. <https://www.bps.go.id>
- Dachlan, U. (2014). *Panduan Lengkap Structural Equation Modeling (Tingkat Dasar)*, Edisi Pertama. Penerbit Lentera Ilmu, Semarang.
- Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2). Guepedia.
- Devi, S., & Matoati, R. (2022). Citra Merek sebagai Pemoderasi Pengaruh Promosi dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Kembali ShopeePay. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 177-192.
- Dinas Lingkungan Hidup Surabaya. (2022). Laporan Kualitas Udara Kota Surabaya 2022. Pemerintah Kota Surabaya. <https://dlh.surabaya.go.id>
- Dinas Perhubungan Kota Surabaya. (2021). Laporan Tahunan Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2021. Pemerintah Kota Surabaya. <https://dishub.surabaya.go.id>
- Dishub.jatimprov.go.id (2023, Januari) Laporan Kinerja Instansi Pemerintah. Diakses pada 23 Desember 2024, dari <https://dishub.jatimprov.go.id/wp-content/uploads/2023/04/LKJIP-2022-new.pdf>
- Dinas Perhubungan Kota Surabaya. (2023). Laporan Tahunan Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2023. Pemerintah Kota Surabaya. <https://dishub.surabaya.go.id>
- Hamida, A., & Kurniawan, B. (2023). Implementasi Program WiraWiriSuroboyo di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 2663-2674.
- Kiemas, A. R., & Azizah, N. (2023). The Influence of Quality, Easy of Use, and Price on Product Attractiveness and Its Impact on Use Decisions (Study of Suroboyo Bus Service Users). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 2(4), 1099-1114.

Nama penulis (diisi oleh editor)

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education
- Mahasani, E. F., & Wahyuningsih, T. H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan penggunaan GoRide dan GrabBike di Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(1).
- Media Sosial Wira Wiri. (2023). Akun Resmi Instagram WiraWiriSurabaya. <https://instagram.com/wirawirisurabaya>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pemerintah Kota Surabaya. (2021). Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 23 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Surabaya. <https://jdih.surabaya.go.id>
- Rumana, M. Z., Puspaningtyas, A., & Hariyoko, Y. (2024). EVALUASI KEBUTUHAN WIRAWIRISUROBOYO SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK KOTA SURABAYA. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469), 4(04), 154-187.
- Suarasurabaya.com (2023. 23 Agustus). Pantau Kualitas Udara Lebih Rutin, DLH Surabaya Akan Sebar Alat Pemantau. Diakses pada 23 Desember 2024, dari <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2023/pantau-kualitas-udara-lebih-rutin-dlh-surabaya-akan-sebar-alat-pemantau/>
- Walangitan, B. Y., Dotulong, L. O., & Poluan, J. G. (2022). Pengaruh Diskon Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Konsumen Untuk Menggunakan Transportasi Online (Studi Pada Konsumen Maxim Di Kota Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4), 511-521.
- Wartaekonomi.co.id (2017, 6 September) Ini Tiga Aspek Penting Integrasi Sistem Pembayaran Elektronik Transportasi. Diakses 23 September 2024, dari <https://wartaekonomi.co.id/read153600/ini-tiga-aspek-penting-integrasi-sistem-pembayaran-elektronik-transportasi?>
- Wisudaningsih, E. T., & Aqidah, W. (2024). Analisis Pemanfaatan Qris dalam Kemudahan Pembayaran Konsumen Car Free Day Kraksaan. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 330-336.
- Surabaya Post. (2023). Artikel: Keunggulan Layanan Feeder WiraWiriSurabaya. Surabaya Post.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).