



Mengoptimalkan Akurasi Navigasi dan Fleksibilitas Pembayaran pada Aplikasi Maxim : Tinjauan terhadap Pengalaman Pengguna

Farahsalsabil Yudhiane Cantika, R. Yuniardi Rusdianto

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Jl. Rungkut Madya No.1 Gunung Anyar, Surabaya – Jawa Timur

Korespondensi Penulis : farahsalsabil83@gmail.com

Article History:

Received: 30 April 2023

Revised: 30 Mei 2023

Accepted: 21 Juni 2023

Keywords: *Navigation Accuracy, Payment Flexibility, Maxim, User Experience*

Abstract: Maxim is an online transportation service that is often used by people in Indonesia by offering various services including Maxim Ride, Maxim Car, Maxim Delivery, Maxim Food, and Maxim Cargo. Maxim also offers cheap fares start three kilometers on every service used by the community so that it can attract people's interest in using it, it is also supported by Maxim who continues to exist in various regions of Indonesia to enjoy the online transportation service. However, it is possible that there are still problems when users use the service, namely the accuracy of the lacking maps and the less variable payment method. So there needs to be optimization on navigation accuracy and payment flexibility in Maxim application. Therefore, through the MSIB Batch 4 Program of Certified Independent Studies on Product Management Fundamentals for Digital Product at Apiary Academy, The researchers applied the study to Maxim's application in the form of a Final Project supported by a qualitative descriptive research method through a survey and in dep depth interview to find out more details about the user's problems for navigation accuracy planning and flexibility payments can be maximally accepted by the public especially today's users.

Abstrak. Maxim adalah salah satu layanan transportasi online yang sering digunakan oleh masyarakat di Indonesia dengan menawarkan berbagai layanan di dalamnya yakni Maxim Ride, Maxim Car, Maxim Delivery, Maxim Food, dan Maxim Cargo. Maxim juga menawarkan tarif murah mulai tiga kilomernya pada setiap layanan yang digunakan oleh masyarakat sehingga dapat menarik minat masyarakat dalam menggunakannya, hal itu juga di dukung dengan Maxim yang terus melakukan eksistensi ke berbagai daerah di Indonesia agar dapat menikmati jasa layanan transportasi online tersebut. Namun, tidak menutup kemungkinan masih ada permasalahan yang terjadi saat pengguna menggunakan layanan tersebut yakni keakurasian map yang kurang dan metode pembayaran yang kurang variatif. Sehingga perlu adanya pengoptimalan pada

keakurasian navigasi dan fleksibilitas pembayaran pada aplikasi Maxim. Oleh karena itu, melalui program MSIB Batch 4 Studi Independen Bersertifikat mengenai Produk Management Fundamentals for Digital Product di Apiary Academy, peneliti melakukan penerapan pembelajaran yang telah dilakukan kepada aplikasi Maxim dalam bentuk “Final Project” yang didukung dengan metode penelitian kualitatif deskriptif melalui survey dan in – depth interview untuk mengetahui permasalahan lebih detail yang dialami oleh pengguna agar perencanaan keakurasian navigasi dan fleksibilitas pembayaran dapat maksimal diterima oleh masyarakat terlebih pengguna saat ini.

Kata Kunci : Akurasi Navigasi, Fleksibilitas Pembayaran, Maxim, Pengalaman Pengguna

LATAR BELAKANG

Di era kemajuan teknologi, kehidupan masyarakat tentu diberi kemudahan dengan berbagai inovasi teknologi terkemuka yang ada. Salah satu inovasi yang didukung kemajuan teknologi adalah transportasi online yang berbasis internet dan dapat diakses melalui aplikasi yang ada di smartphone. Salah satu penyedia layanan transportasi online ialah Maxim, Maxim adalah salah satu layanan transportasi online yang sering digunakan oleh masyarakat di Indonesia dengan menawarkan berbagai layanan di dalamnya yakni Maxim Ride, Maxim Car, Maxim Delivery, Maxim Food, dan Maxim Cargo. Maxim juga menawarkan tarif murah mulai tiga kilomaternya pada setiap layanan yang digunakan oleh masyarakat sehingga dapat menarik minat masyarakat dalam menggunakannya, hal itu juga di dukung dengan Maxim yang terus melakukan eksistensi ke berbagai daerah di Indonesia agar dapat menikmati jasa layanan transportasi online tersebut.



Sumber : <https://dataindonesia.id/ragam/detail/survei-indef-gojek-pimpin-pasar-ojek-online-di-indonesia>

Berdasarkan gambar diatas berupa data penggunaan transportasi online yang paling banyak digunakan pada tahun 2022 melalui survey secara online di berbagai daerah yang ada di Indonesia, Maxim berada pada peringkat ke 3 yang dapat dilihat bahwasannya eksistensi layanan Maxim mulai meningkat untuk digunakan oleh masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas yang dijalani sehari – hari dengan menonjolkan penawaran harga yang lebih rendah daripada pesaing – pesaingnya yang turut ada dan melakukan promosi di Indonesia seperti Gojek, Grab, In-drive, dan lainnya. Tidak menutup kemungkinan bahwa layanan transportasi online Maxim belum terbentuk secara sempurna menyesuaikan keinginan masyarakat. Oleh karena itu terdapat permasalahan yang muncul setelah masyarakat menggunakan transportasi online ini adalah keakurasian map yang kurang dan metode pembayaran yang kurang variatif.

Kurangnya keakuratan navigasi yang ada di Maxim, pasti membuat pengguna kurang nyaman dan merasa kesulitan dalam menentukan titik lokasi atau alamat penjemputan dan titik lokasi yang dituju apabila tidak ada pada navigasi tersebut. Sehingga pengguna memerlukan upaya ekstra untuk memikirkan lokasi mana yang terdeteksi disekitar pengguna tersebut agar dapat melakukan pemesanan layanan Maxim dan memastikan lokasi yang dituju sesuai keinginan pengguna. Permasalahan ini juga menyebabkan sulitnya driver atau pengguna untuk menemukan satu sama lain pada lokasi penjemputan sehingga memerlukan waktu lebih dari yang seharusnya untuk mencapai ke lokasi tujuan.

Di sisi lain, penggunaan uang digital atau e – wallet tengah digandrungi oleh masyarakat Indonesia untuk menunjang pembayaran mereka ke berbagai aplikasi yang turut bekerjasama dengan aplikasi uang digital yang memberikan kemudahan dan dapat dilakukan di mana saja tanpa perlu mencari lokasi yang dapat melakukan pembayaran tersebut. Namun, hingga saat ini Maxim hanya menerima pembayaran atas layanan atau jasa yang digunakan secara tunai, hal tersebut menyebabkan kurangnya kemudahan atau fleksibilitas pengguna saat melakukan pembayaran apabila terjadi peristiwa tidak membawa uang tunai atau kurangnya uang tunai yang dimiliki saat selesai menggunakan layanan tersebut.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut untuk mendukung pengoptimalan akurasi navigasi dan fleksibilitas metode pembayaran yang ada di Maxim maka tujuan adanya

pengabdian melalui kegiatan MSIB Studi Independen Bersertifikat di Apiary Academy melalui penerapan *Product Management Fundamentals for Digital Product* dikemas dalam bentuk “Final Project” yang dikerjakan oleh mahasiswa aktif UPN Veteran Jawa Timur bersama teman satu kelompok, diharapkan dapat mengoptimalkan navigasi dan pembayaran yang ada di Maxim agar berdampak lebih besar dalam meningkatkan pengalaman pengguna saat berkegiatan.

KAJIAN TEORITIS

Dalam mengoptimalkan akurasi navigasi dan fleksibilitas pembayaran aplikasi Maxim terhadap pengalaman pengguna, tentu perlu memerlukan adanya pengoptimalan pada sistem navigasi pada aplikasi tersebut. Menurut Tri Muryono dalam (Suci Al-Arif, n.d.) merupakan proses mengendalikan Gerakan angkutan baik di udara, laut, sungai, maupun darat dari suatu tempat ke tempat lain dengan aman dan efisien, sehingga perlu didukung dengan adanya data real – time dan integrasi teknologi untuk menyempurnakan sistem navigasi.

Selain itu juga perlu mengoptimalkan pada sistem pembayaran di aplikasi Maxim. Sistem pembayaran menurut Listfield dan Montes Negret dalam (Laila Ramadani, 2016) merupakan peraturan, standar, serta instrument yang digunakan untuk pertukaran nilai keuangan antara dua pihak yang terlibat, hal ini dimaksudkan dalam aplikasi Maxim yaitu masyarakat yang menggunakan layanan maxim harus melakukan pembayaran kepada driver apabila telah sampai ke lokasi tujuan.

Oleh karena itu, dengan pengoptimalan pada navigasi dan pembayaran tentu akan meningkatkan pengalaman pengguna Maxim kedepannya. Pengalaman pengguna dapat dihubungkan dengan berbagai macam arti meliputi kegunaan tradisional terhadap keindahan, hedonis, affective, atau variable pengalaman dari penggunaan teknologi. Hal ini dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan di Maxim terhadap pengalaman pengguna saat menggunakan layanan transportasi online ini yang memiliki keterkaitan terhadap produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Zikri & Harahap, n.d.)

Sehingga diperlukan adanya pembaruan dari aplikasi Maxim untuk mengoptimalkan keakuratan navigasi dan fleksibilitas pembayaran aplikasi Maxim agar masyarakat tidak berpaling menggunakan layanan transportasi online lain untuk menunjang kegiatan mereka sehari – hari.

METODE PENELITIAN

Di penelitian ini, peneliti menekankan pada apa saja kendala atau masalah yang dialami oleh masyarakat saat menggunakan fitur order pada layanan Maxim melalui penerapan program Product Management Fundamentals for Digital Product di Apiary Academy untuk mengoptimalkan keakuratan navigasi dan fleksibilitas pembayaran aplikasi Maxim terhadap pengalaman pengguna dalam melakukan aktivitas yang mereka jalani sehari – hari, sehingga peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dan tinjauan literatur.

Metode kualitatif deskriptif didapatkan dari penyebaran survey melalui google form ke masyarakat sekitar yang memiliki rentang umur 17 – 45 tahun dan masuk dalam kategori produktif untuk melakukan kegiatan diluar rumah serta memfokuskan empat orang responden survey yang sering menggunakan aplikasi Maxim untuk dilakukan tahap interview lebih detail. Selain itu, terdapat tinjauan literatur yakni mencari jurnal maupun informasi yang relevan dengan transportasi online, aksesibilitas pengguna, maxim, dan lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Maxim adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi yang menyediakan sebuah platform yang mempertemukan pengemudi dan pelanggan dengan mudah, platform yang dimaksud ini berupa inovasi transportasi online dengan berbagai layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat di Indonesia. Layanan yang tersedia pada aplikasi Maxim diantaranya yakni Maxim Bike, Maxim Delivery, Maxim Life, Maxim Car, Maxim Cargo, dan lainnya yang dapat menunjang kebutuhan masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari hari.

Kepuasan Pelanggan dan Pengguna Transportasi Online di Maxim

Dikutip dari (Tsalisa et al., 2022) yang sumbernya berasal dari Playstore menunjukkan bahwa Maxim memiliki rating tertinggi dari skala 1 – 5 dengan hasil rata – rata ratingnya adalah 4,8 yang kemudian di susul oleh Grab dengan rating 4,5, peringkat ketiga yaitu Gojek dengan rating 4,3, peringkat keempat yaitu Anterin dengan rating 3,6, serta peringkat yang terakhir adalah Boncengan yang memiliki rating 3,4. Berikut ini merupakan tabel perbandingan kepuasan pelanggan transportasi online Maxim dengan lainnya :

Tabel 1. Perbandingan rating aplikasi transportasi online dari Playstore

No.	Nama Perusahaan	Skala Rating	Total Keseluruhan Rating
1.	Maxim	1 – 5	4,8
2.	Grab	1 – 5	4,5
3.	Gojek	1 – 5	4,3
4.	Anterin	1 – 5	3,6
5.	Bonceng	1 – 5	3,4

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Maxim masih menjadi layanan transportasi online yang aman, nyaman, dan mudah digunakan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu misi perusahaan yang akan memberikan kenyamanan pengguna saat menggunakan transportasi online dan membantu banyak orang untuk melakukan perjalanan ke tujuan masing – masing melalui aplikasi Maxim (Laksmitha, 2021). Adapun layanan Maxim juga memiliki tarif yang lebih murah dibandingkan dengan layanan lain dimana untuk 3 km pertama penggunaan layanan transportasi Maxim diberikan tarif sekitar Rp. 8,000. Oleh karena itu, Maxim perlu mempertahankan kualitas produk dan memperluas jaringan penggunaan layanannya ke seluruh Indonesia agar kepuasan dan pengalaman pengguna menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Permasalahan yang Dialami Pengguna Layanan Order Maxim

Penggunaan layanan order Maxim tidak dapat dipungkiri bahwa masih banyak masyarakat yang menggunakannya seringkali mengalami permasalahan baik sebelum memesan maupun terkendala dari hal lain. Berdasarkan data – data yang peneliti dapatkan dari melakukan survey melalui google form dengan syarat pengguna transportasi online dan memiliki rentang umur 17 – 45 tahun :

Tabel 2. Hasil survey melalui Google Form unuk permasalahan pada transportasi online

Permasalahan yang sering dialami oleh responden	Presentase dari permasalahan tersebut
---	---------------------------------------

Maps yang tidak akurat	69,7%
Kesulitan melakukan pembayaran	10,1 %

Kemudian dari total 89 responden, peneliti melakukan interview lebih lanjut atau in - depth interview dari beberapa responden yang berfokus di penggunaan transportasi online Maxim, berikut ini permasalahan lebih mendetail dari beberapa responden alami :

Tabel 3. Hasil interview dengan beberapa responden mengenai permasalahan yang dialami

Responden	Permasalahan yang terjadi secara lebih detail
Responden 1 (18 tahun)	Saat responden melakukan order, perbandingan waktu antara mobil dan motor lebih cepat motor datang ke lokasi penjemputan. Selain itu terdapat permasalahan map yang kurang stabil karena sulit menemukan alamat untuk lokasi penjemputan dan lokasi tujuan.
Responden 2 (22 tahun)	Alamat atau tempat yang berada di saat itu dan lokasi tujuan kurang akurat disebabkan maps yang kurang mendeteksi lokasi tersebut sehingga kurang akurat. Selain itu metode pembayaran yang kurang variatif saat hendak melakukan pembayaran untuk penggunaan layanan Maxim
Responden 3 (20 Tahun)	Mengalami permasalahan tempo waktu untuk menjemputan driver yang lama dan memakan waktu banyak, serta masalah pada titik lokasi penjemputan yang tidak pas atau tidak sesuai dengan lokasi saat itu.
Responden 4 (20 Tahun)	Kesulitan dalam menentukan lokasi titik jemput di maps Maxim karena sering tidak tepat antara lokasi saat itu dengan titik yang ada di maps Maxim sehingga memerlukan effort lebih untuk melakukan penentuan titik lokasi yang sesuai.

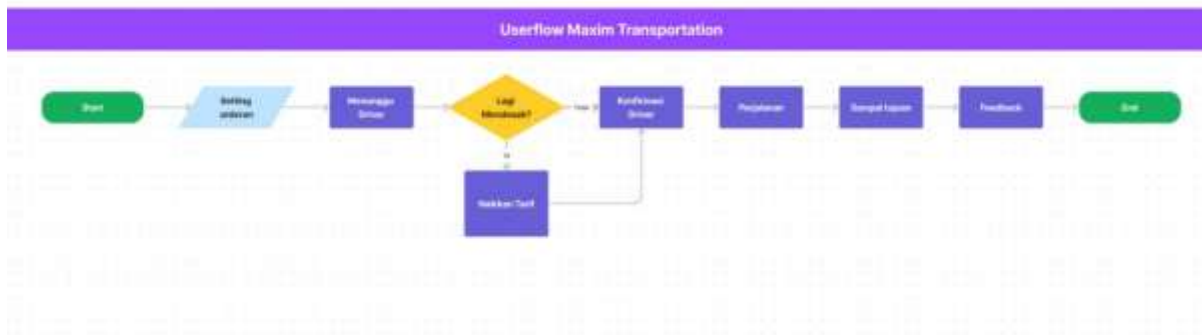
Peran Product Management Fundamentals for Digital Product dari Pembelajaran MSIB di Apiary Academy dalam Mengoptimalkan Akurasi Navigasi dan Fleksibilitas Pembayaran Pada Aplikasi Maxim

Dikutip dari (Serikandi et al., 2023) Product Management adalah salah satu fungsi strategi dalam perusahaan yang berhubungan dengan pengembangan dan peluncuran suatu produk bisnis yang biasanya juga turut menentukan strategi dalam memasarkan produk tersebut. Peran Product Manager adalah sebagai jembatan antara petinggi perusahaan dengan para stakeholder dalam menjalankan tugas untuk pengembangan / peluncuran produk. Sehingga hal ini sejalan dengan penerapan Product Management Fundamentals for Digital Product pada Maxim dilakukan melalui pengerjaan “Final Project” yang dilakukan peneliti bersama teman satu kelompok di Apiary Academy dengan maksud agar kedepannya Maxim dapat terus memperbaiki dan mengoptimalkan pelayanannya kepada pengguna yang ada di Indonesia. Perlu diketahui bahwa peran Product Manager untuk mengatasi permasalahan yang ada di aplikasi Maxim adalah menemukan solusi yang tepat bagi permasalahan navigasi dan metode pembayaran yang kemudian di eksekusi bersama melalui beberapa tahapan.

Berdasarkan analisis permasalahan yang telah dilakukan kepada responden peneliti, Maxim dapat melakukan update akurasi navigasi bagi pengguna dengan melakukan pembaruan dengan adanya data real – time yang terintegrasikan dengan teknologi melalui pemanfaatan GPS pada device yang pengguna miliki pada setiap penjuru daerah yang ada di Indonesia sehingga di setiap titik lokasi untuk penjemputan dan pengantaran dapat terakurasi dengan baik, jelas, dan mudah ditemukan bagi pengguna saat menggunakan layanan transportasi online Maxim.

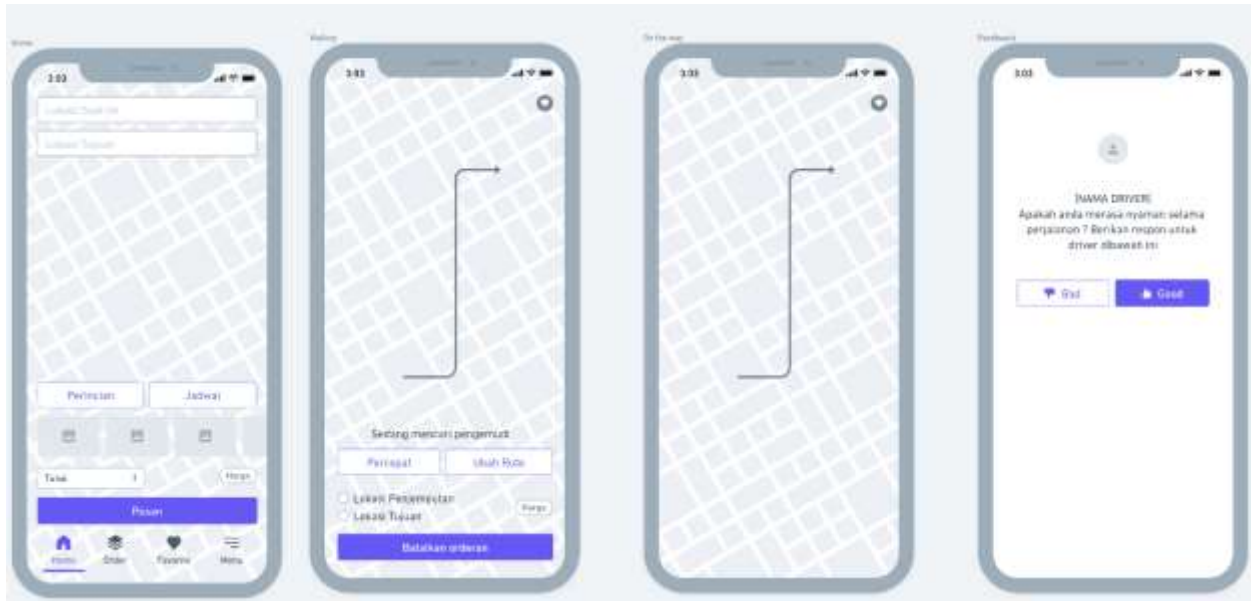
Metode pembayaran hendaknya juga turut dilakukan pengoptimalan saat pengguna ingin menggunakan layanan transportasi online Maxim dengan melakukan kerjasama dengan mitra yang memiliki produk uang digital atau e – wallet seperti DANA, OVO, Shopeepay maupun pihak Maxim meriliskan metode pembayaran sendiri dengan sebutan Maxim Pay yang dapat melakukan top up dari mini market maupun bank. Selain itu, pihak Maxim juga dapat melakukan penerapan teknologi yang maju dalam bentuk pembayaran NFC atau terdapat QR Code. Sehingga dengan maraknya penggunaan uang digital dapat meningkatkan pengalaman pengguna untuk terus menggunakan layanan Maxim.

Awal mula sebelum pembentukan user flow dan wireframe yang bertujuan sebagai perancangan kedepannya Maxim dalam melakukan pengembangan produknya. Hal lain selain menganalisis dan melakukan research permasalahan yang terjadi, untuk proses selanjutnya yaitu dengan adanya sebuah skenario yang dibuat dari awal pembukaan aplikasi hingga akhir proses yang dilakukan pengguna dan bentuk interaktifnya guna kebutuhan fiturnya dapat terpenuhi. Adapun juga sejalan dengan adanya goals pada fitur yang dikembangkan sehingga akan lebih diperhitungkan dampak yang akan terjadi kedepannya ke pengguna.



Gambar 1. User flow saat aplikasi Maxim telah dioptimalkan menjadi lebih baik untuk pengalaman pengguna

User flow adalah serangkaian tugas atau langkah yang perlu pengguna lalui dari awal hingga akhir untuk dapat menjalankan suatu fungsi atau fitur (Rouse, 2016). Seperti pada gambar diatas, hal tersebut diperuntukkan kepada aplikasi Maxim, pengguna akan melakukan serangkaian alur yang akan dijalani dari awal masuk ke bagian home aplikasi Maxim sampai setelah pengguna telah diantar ke lokasi tujuan. Sehingga dengan adanya user flow ini dapat membantu untuk mengetahui tahapan – tahapan yang dilalui oleh masyarakat setelah dilakukannya pengoptimalan saat menggunakan layanan Maxim.



Gambar 2. Wireframe setelah melakukan pengoptimalan akurasi navigasi dan fleksibilitas pembayaran di maxim

Menurut Segara dalam (Stevanus Muli, 2021) Wireframe merupakan tahapan penting dalam proses merancang sebuah media digital yang memungkinkan agar dapat menentukan hirarki informasi sebuah desain, membuatnya lebih mudah dipahami dalam merencanakan dan peletakan struktur informasi agar sesuai yang diinginkan pengguna. Di bagian wireframe seperti gambar diatas ini, menampilkan perubahan yang telah dioptimalisasikan seperti terdapat pilihan metode pembayaran, tampilan maps yang lebih akurat dan terlihat rute mana saja yang akan dilalui, serta feedback pengguna setelah menggunakan layanan Maxim. Sehingga dapat mengetahui elemen – elemen apa saja yang mengalami perubahan di layanan Maxim dari awal hingga akhir.

Berdasarkan gambar 1 dan gambar 2 yang berisikan user flow atau alur penggunaan dan wireframe atau rancangan kerangka secara garis besar untuk pengoptimalan aplikasi Maxim merupakan hasil dari penerapan pembelajaran Product Management Fundamentals for Digital Product di layanan Maxim. Secara garis besar, apabila Maxim telah melakukan penerapan ini pengguna tidak akan mengalami kesulitan untuk menentukan navigasi atau titik lokasi penjemputan dan pengantaran ke lokasi tujuan karena telah terupdate dan berkerjasama dengan Google Maps. Selain itu pengguna dapat memilih metode pembayaran yang diinginkan dengan catatan memiliki saldo yang cukup untuk melakukan perjalanan menggunakan Maxim.

Manfaat dari Mengoptimalkan Akurasi Navigasi dan Fleksibilitas Pembayaran Pada Aplikasi Maxim Terhadap Pengalaman Pengguna

Berikut ini terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh apabila pengoptimalan layanan Maxim telah dilakukan :

1. Penggunaan Maps yang Lebih Akurat

Saat masyarakat ingin menggunakan layanan maxim akan lebih mudah untuk menemukan titik lokasi atau alamat saat ini dan lokasi yang dituju dengan lebih mudah di cari dan akurat. Selain itu keberadaan driver saat menjemput dan mengantarkan ke lokasi yang dituju akan terlihat lebih detail dalam pergerakannya.

2. Menimbulkan Rasa Aman

Adanya sistem yang dapat diakses secara online dan terintegrasi dengan baik, tentu masyarakat yang menggunakannya akan jauh merasa lebih aman saat menggunakan jasa Maxim seperti terdapat tampilan foto driver dan nama driver serta maps yang digunakan untuk melihat apakah jalan untuk ke tujuan sesuai dengan maps tersebut.

3. Memberikan Kemudahan Transaksi

Masyarakat saat melakukan pembayaran secara digital atau uang elektronik melalui berbagai jenis e – wallet yang ditawarkan tidak perlu takut uang yang dimiliki kurang atau berlebih karena akan otomatis membayar sesuai nominal yang tertera dan saldo yang dimilikinya cukup untuk menggunakan layanan Maxim tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil studi yang telah dilakukan berjudul Mengoptimalkan Akurasi Navigasi dan Fleksibilitas Pembayaran Pada Aplikasi Maxim : Tinjauan Terhadap Pengalaman Pengguna, maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian melalui survey dan in – depth interview menunjukkan bahwa akurasi navigasi dan fleksibilitas berpengaruh terhadap pengalaman pengguna apabila tidak segera ditangani lebih lanjut yang dapat menyebabkan hilangnya rasa kepuasan pengguna pada layanan Maxim kedepannya.

Oleh karena itu, diperlukan adanya pengoptimalan dari layanan pada aplikasi Maxim yang ada sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna yang lebih baik lagi kedepannya. Sehingga dengan adanya pembaruan atau peningkatan pada akurasi navigasi dan fleksibilitas

pembayaran diharapkan masyarakat terutama pengguna yang ada hingga saat ini memperoleh keamanan dan kenyamanan saat menggunakan transportasi online Maxim.

DAFTAR REFERENSI

- Laila Ramadani. (2016). Pengaruh Penggunaan Kartu Debit dan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa. *JESP*, 8(1).
<http://journal.um.ac.id/index.php/jesp/article/download/5266/1939>
- Serikandi, N., Nazilatul Fathinia Muqaffa, A., & Al Ghivary, R. (2023). *PERAN PRODUK MANAGER DALAM PENGEMBANGAN APLIKASI SI CANTIK* (Vol. 1, Issue 1).
<https://jurnal.umj.ac.id/index.php/pentahelix/article/download/16306/8460>
- Stevanus Muli, M. (2021). *PERANCANGAN DESAIN LAYOUT WIREFRAMING WEBSITE KASAKATA DI PT. INOVASI TANPA BATAS SURABAYA LAPORAN KERJA PRAKTIK Program Studi SI Desain Komunikasi Visual Oleh.*
<https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/5736/1/18420100030-2021-UNIVERSITASDINAMIKA.pdf>
- Suci Al-Arif, T. (n.d.). *MAKALAH SISTEM NAVIGASI DAN PETA NAUTICAL CHART* Disusun oleh. Retrieved June 13, 2023, from
https://www.academia.edu/90415148/Makalah_Kenautikaan_Sistem_Navigasi_dan_Peta_Nautical_Chart_By_Tsabit_Suci_Al_Arif_
- Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM DI KOTA SEMARANG. In *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 11, Issue 4). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera.* Retrieved June 18, 2023, from [https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/download/3280/1109#:~:text=Menurut%20Goesth%20dan%20Davis%20\(2019,dan%20atau%20melebihi%20harapan%20konsumen](https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/download/3280/1109#:~:text=Menurut%20Goesth%20dan%20Davis%20(2019,dan%20atau%20melebihi%20harapan%20konsumen)
- Laksmitha, A. (2021). *Studi Kasus : Penelitian Aplikasi Maxim (Transportasi Online).*
<https://medium.com/@laksmitha/studi-kasus-penelitian-aplikasi-maxim-transportasi-online-4c56104b6dc6>
- Rouse, M. (2016). *User Flow.* <https://www.techopedia.com/definition/31852/user-flow>
- Sadya, S. (2022). *Survei Indef: Gojek Pimpin Pasar Ojek Online di Indonesia.*
<https://dataindonesia.id/ragam/detail/survei-indef-gojek-pimpin-pasar-ojek-online-di-Indonesia>

