

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian di lapangan serta analisis yang telah dilakukan, maka diperoleh suatu kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Sistem operasional Go-Jek saat ini sudah cukup baik, hanya saja perlu lebih ditingkatkan lagi terutama pada sistem aplikasi dan sistem performa.
2. Nilai rata-rata dari *gap* antara nilai kepuasan dan harapan yang ditinjau dari masing-masing dimensi kualitas yaitu sebesar 1,13-1,82 untuk pengemudi dan sebesar 0,24-0,54 untuk konsumen.
3. Layanan transportasi Go-Jek cukup diminati masyarakat Yogyakarta, walaupun layanan Go-Jek belum digunakan secara rutin oleh masyarakat Yogyakarta.
4. Pendapatan bersih pengemudi Go-Jek setelah dikurangi dengan biaya operasional pengemudi, yaitu sekitar Rp843.300,- sampai Rp3.243.300,- per bulan, sedangkan nilai UMP D.I.Yogyakarta tahun 2017 yaitu sebesar Rp1.337.645,-. Dengan demikian, maka layanan transportasi Go-Jek dapat dikatakan cukup layak bagi pengemudi.
5. Meskipun biaya transportasi Go-Jek sebesar Rp2.000,-/km dan biaya transportasi dengan sepeda motor pribadi hanya sebesar Rp218/km, namun dengan menggunakan layanan Go-Jek masyarakat tidak perlu direpotkan dengan urusan memarkir kendaraan dan juga tidak perlu memikirkan biaya operasional kendaraan seperti pajak dan biaya perawatan kendaraan.

6. Layanan transportasi Go-Jek lebih cocok untuk perjalanan yang tidak dilakukan secara rutin (perjalanan temporer) seperti belanja dan penjemputan/pengantaran ke stasiun/bandara/terminal.
7. Di masa yang akan datang, jika sistem Go-Jek sudah cukup baik dan minat masyarakat yang tinggi, maka layanan transportasi Go-Jek dimungkinkan dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil dari analisis data dan pembahasan, terdapat beberapa saran mengenai sistem operasional serta layanan Go-Jek yaitu sebagai berikut:

1. Pihak perusahaan Go-Jek diharapkan dapat menerapkan transparansi dalam menetapkan kebijakan dan sistem, supaya ketika terdapat perubahan kebijakan/sistem tidak menimbulkan gejolak pada pengemudi Go-Jek serta perubahan kebijakan dapat diterima dengan baik oleh pengemudi Go-Jek.
2. Sebaiknya masalah gangguan/*error* yang sering terjadi pada aplikasi pengemudi Go-Jek segera diatasi dengan baik, dan juga sebaiknya GPS pada aplikasi Go-Jek lebih ditingkatkan lagi keakuratannya supaya lebih memudahkan konsumen dan pengemudi Go-Jek.
3. Sebaiknya masalah order fiktif segera diatasi secara tuntas, supaya tidak merugikan perusahaan dan juga pengemudi Go-Jek.
4. Sistem jaminan dengan program Swadaya sebaiknya segera diterapkan di luar wilayah Jabodetabek.

DAFTAR PUSTAKA

- Amajida, F.D., 2016, Kreativitas Digital dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online “Go-Jek” di Jakarta, *Informasi Kajian Ilmu Komunikasi*, vol. 46, no.1.
- Anonim, 2015, *Transportasi Online Jadi Alternatif Karena Praktis dan Murah*, diakses 30 Agustus 2016, <http://iklanpos.co.id/highlights-new-edition/transportasi-online-jadi-alternatif-karena-praktis-dan-murah/>.
- Anonim, 2016(a), *Apa Itu Performa Gojek*, diakses 31 Desember 2016, <http://www.ojkganteng.com/2016/09/apa-itu-performa-gojek-adalah.html>
- Anonim, 2016(b), *Sistem Performa Gojek Memakan Korban Drivernya*, diakses 3 Januari 2017, <http://www.ojekindonesia.net/2016/09/banyak-keluhan-terkait-sistem-performa.html>.
- Anonim, 2016(c), *Performa Gojek Turunnya Cepat Naiknya Lambat*, diakses 31 Desember 2016, <http://www.gojakgojek.com/2016/09/performa-gojek-turunnya-cepat-naiknya-lambat.html>.
- Anonim, 2016(d), *Sistem Bonus Gojek Terbaru Mulai 28 November 2016*, diakses 23 Desember 2016, <http://www.gojakgojek.com/2016/11/sistem-bonus-gojek-terbaru-mulai-28-november-2016.html>.
- Anonim, 2016(e), *Uber Akhirnya Resmi Hadir di Daerah Istimewa Yogyakarta, Namun Hanya Uber Motor Untuk Saat Ini*, diakses 3 Januari 2017, <https://www.naikuber.com/uber-resmi-hadir-diy-jogja-yogyakarta-ubermotor-uberx/>.
- Arifin, D., 2015, *Go-Jek Hanya Solusi Sementara*, diakses 8 September 2016, <http://www.beritasatu.com/ekonomi/333510-gojek-hanya-solusi-sementara.html>.
- Febriany, W.E., 2014, Pengaruh Keberadaan Taksi untuk Transportasi Masyarakat di Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali, *Laporan Penelitian Universitas Muhammadiyah Surakarta*, Surakarta.

- Go-Car Indonesia, 2016, *Jenis-Jenis Pelanggaran Go-Car*, 3 Januari 2017, <https://driver.go-car.co.id/hc/id/articles/115000018848-Jenis-jenis-Pelanggaran-GO-CAR>.
- Go-Jek Indonesia, 2016(a), *Apa Itu Go-Jek*, diakses 3 Januari 2017, <http://Go-Jek.com>.
- Go-Jek Indonesia, 2016(b), *Frequently Asked Questions*, diakses 3 Januari 2017, <https://www.go-jek.com/faq>.
- Haryono, T., 2016, *Perkembangan Aplikasi Gojek*, diakses 3 Januari 2017, <http://www.akuntansi-shared.web.id/2016/08/go-jek.html>.
- Ilham, 2015, *Membuat Tabel Korelasi Product Moment (r tabel) dengan Menggunakan Excel*, diakses 3 Januari 2017, <http://www.mplusanalisis.com/2015/02/membuat-tabel-korelasi-product-moment-r.html>
- Jamaludin, F., 2016, *Saat Bos Go-Jek Bicara Soal Kesejahteraan Driver*, diakses 23 Desember 2016, <https://www.merdeka.com/teknologi/saat-bos-go-jek-bicara-soal-kesejahteraan-driver.html>.
- Lallo, E., dkk, 2003, *Analisis Karakteristik dan Tarif Angkutan Ojek untuk Kompleks Perumahan di Kota Makassar*, *Simposium VI FSTPT*, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Lovelock, C.H., dan Waright, L.K., 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Indeks, Jakarta.
- Majda, L., 2015, *Tumbuh Pesatnya Bisnis Transportasi Online di Indonesia*, diakses 30 Agustus 2016, <http://laila04majda.blogspot.co.id/2015/11/tumbuh-pesatnya-bisnis-transportasi.html>.
- Nurdiansyah, D., 2014, *Uji Validitas dan Reliabilitas*, diakses 31 Desember 2016, <http://www.statsdata.my.id/2011/12/uji-validitas-dan-reliabilitas.html>.
- Ong, J.O., 2014, *Analisis Kepuasan Konsumen dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)*. *JaTI Undip*, vol. IX, no.1.

- Parasuraman, Z., dan Berry, 1988, SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *Journal of Retailing, Marketing Science Institute*, 1(64): h: 12-40.
- Pratama, A.H., 2016, *Go-Jek Justru Kurangi Pendapatan Pengemudi Setelah Resmi Menjadi Unicorn*, diakses 31 Desember 2016, <https://id.techinasia.com/menjadi-unicorn-penghasilan-pengemudi-go-jek-terancam>.
- Renta, I., dkk, 2003, Studi Moda Angkutan Becak di Kota Makassar, *Simposium VI FSTPT*, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Sudjatmiko, T., 2016, *Ini Dia Besaran UMP/UMK 2017 di DIY*, diakses 31 Desember 2016, http://krjogja.com/web/news/read/14257/Ini_Dia_Besaran_UMP_UMK_2017_DI_DIY.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Wardani, A.S., 2016, *Menguji Layanan Go-Car Milik Go-Jek*, diakses 31 Desember 2016, <http://tekno.liputan6.com/read/2487884/menguji-layanan-go-car-milik-go-jek>.
- Widiartanto, Y.H., 2016, *Kemhub Keluarkan Aturan Transportasi Berbasis Aplikasi*, diakses 30 Agustus 2016, <http://tekno.kompas.com/read/2016/04/20/17240267/Kemhub.Keluarkan.Aturan.Transportasi.Berbasis.Aplikasi>.
- Yulianingsih, 2016, *Driver Gojek Yogyakarta Mogok Sampai 19 Agustus*, diakses 20 Desember 2016, <http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/daerah/16/08/15/obych1361-driver-gojek-yogyakarta-mogok-sampai-19-agustus>.



LAMPIRAN

Tabel r *Product Moment*

DF (n-2)	uji satu sisi			
	0.10	0.075	0.05	0.025
	uji dua sisi			
	0.20	0.15	0.10	0.05
1	0.951	0.972	0.988	0.997
2	0.800	0.850	0.900	0.950
3	0.687	0.743	0.805	0.878
4	0.608	0.664	0.729	0.811
5	0.551	0.605	0.669	0.754
6	0.507	0.559	0.621	0.707
7	0.472	0.521	0.582	0.666
8	0.443	0.491	0.549	0.632
9	0.419	0.465	0.521	0.602
10	0.398	0.442	0.497	0.576
11	0.380	0.423	0.476	0.553
12	0.365	0.406	0.458	0.532
13	0.351	0.391	0.441	0.514
14	0.338	0.377	0.426	0.497
15	0.327	0.365	0.412	0.482
16	0.317	0.354	0.400	0.468
17	0.308	0.343	0.389	0.456
18	0.299	0.334	0.378	0.444
19	0.291	0.325	0.369	0.433
20	0.284	0.317	0.360	0.423
21	0.277	0.310	0.352	0.413
22	0.271	0.303	0.344	0.404
23	0.265	0.297	0.337	0.396
24	0.260	0.290	0.330	0.388
25	0.255	0.285	0.323	0.381
26	0.250	0.279	0.317	0.374
27	0.245	0.274	0.311	0.367
28	0.241	0.269	0.306	0.361
29	0.237	0.265	0.301	0.355
30	0.233	0.260	0.296	0.349
31	0.229	0.256	0.291	0.344
32	0.225	0.252	0.287	0.339
33	0.222	0.249	0.283	0.334
34	0.219	0.245	0.279	0.329
35	0.216	0.241	0.275	0.325
36	0.213	0.238	0.271	0.320
37	0.210	0.235	0.267	0.316
38	0.207	0.232	0.264	0.312
39	0.204	0.229	0.260	0.308
40	0.202	0.226	0.257	0.304
41	0.199	0.223	0.254	0.301
42	0.197	0.221	0.251	0.297
43	0.195	0.218	0.248	0.294

DAFTAR PERTANYAAN

(Bersifat Rahasia, hanya dipergunakan untuk keperluan Penelitian Tugas Akhir
 “Analisis Kelayakan Layanan Go-Jek Sebagai Moda Transportasi di Yogyakarta”)

FORM-A

(Untuk Pengemudi/Driver Go-Jek)

A. Karakteristik Pengemudi/Driver

1	Nama :	
2	Umur :	
3	Alamat di Yogya :	
4	Asal daerah (sesuai KTP) :	
5	Bln/tahun saat menjadi driver Go-Jek :	
<i>Lingkari pada huruf yang dipilih untuk no. 6-12</i>		
6	Pendidikan terakhir :	a. S1 b. D3 c. SLTA d. SLTP e. SD f. Lainnya, sebutkan:
7	SIM yang dimiliki :	a. SIM A b. SIM C c. Lainnya, sebutkan:
8	Jenis kelamin :	a. Laki-laki b. Perempuan
9	Status perkawinan :	a. Kawin b. Belum kawin
	Jumlah anak :	
10	Menjadi driver Go-Jek adalah profesi :	a. Utama b. Sampingan
	Jika driver Go-Jek profesi sampingan, maka profesi utamanya:	
11	Pendapatan bersih/hari :	a. < 50rb b. 50-100rb c. 100-200rb d. 200-300rb e. >300rb, sebutkan:

B. Biaya Operasional Pengemudi

Diisi dengan melingkari huruf yang dipilih

1	Jenis kendaraan :	a. Motor b. Mobil c. Lainnya, sebutkan:
	Merk & Tipe kendaraan :	
	Transmisi :	a. Matic b. Manual
	Tahun pembuatan :	
2	Kepemilikan kendaraan :	a. Pribadi b. Sewa c. Perusahaan
	Jika pribadi, maka sistem pembeliannya :	a. Tunai b. Kredit

3	Biaya kendaraan						
	Cicilan/bln (<i>utk kredit</i>)	:	a. <300rb	b.300-400rb	c.400-500rb	d. >500rb	<i>(motor)</i>
		:	a. <1jt	b. 1jt-2jt	c. 2jt-3jt	d. >3jt	<i>(mobil)</i>
	Sewa/hari (<i>utk sewa</i>)	:	a. <40rb	b. 40-50rb	c. >50rb		<i>(motor)</i>
		:	a. <200rb	b. 200-300rb	c. >300rb		<i>(mobil)</i>
Pajak kendaraan/PKB	:	a. 100-200rb	b. 200-300rb	c. >300rb		<i>(motor)</i>	
	:	a. <1.5jt	b. 1.5jt-2jt	c. 2jt-2.5jt	d. >2.5jt	<i>(mobil)</i>	
Uang bensin/hari	:						
4	Biaya operasional lainnya/hari (jika ada) :						

C. Karakteristik Order

Diisi dengan melingkari huruf yang dipilih

1	Jumlah orderan/hari	:	a. < 3	b. 3-5	c. 5-10	d. 10-15	
			e. >15, sebutkan:				
2	Jarak tempuh/order	:	a. < 5km	b. 5-10km	c. 10-12km	d. 12-15km	
			e. >15km, sebutkan:				
3	Waktu tempuh/order	:	a. <10mnt	b.10-15mnt	c.15-25mnt	d. >25mnt	<i>(motor)</i>
		:	a. <15mnt	b.15-25mnt	c.25-40mnt	d. >40mnt	<i>(mobil)</i>
4	Waktu utk mendapatkan order	:	a. < 3mnt	b. 3-5mnt	c.5-10mnt		<i>(motor)</i>
			d. >10mnt, sebutkan:				
			a. < 5mnt	b. 5-10mnt	c.10-20mnt		<i>(mobil)</i>
			d. >20mnt, sebutkan:				
5	Waktu operasional driver (<i>mayoritas, bisa dipilih lebih dari 1</i>)	:	a. Pagi hari (05.00-10.00 WIB)				
			b. Siang hari (10.00-14.00 WIB)				
			c. Sore hari (14.00-18.00 WIB)				
			d. Malam hari (18.00-23.00 WIB)				
6	Alasan memilih menjadi driver Go-Jek (<i>bisa dipilih lebih dari 1</i>)	:	a. Penghasilan yang menjanjikan				
			b. Lebih mudah mendapatkan penumpang dengan adanya aplikasi				
			c. Waktu bekerja bisa ditentukan sendiri				
			d. Diajak teman/saudara				
			e. Lainnya, sebutkan:				
7	Jenis layanan Go-Jek yang di order	:	a. Go-Ride	b. Go-Car			

No.	Pernyataan	Kepuasan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Aplikasi memudahkan driver untuk mendapatkan banyak orderan										
6	Aplikasi selalu berfungsi dengan baik (tidak mudah error)										
7	Penetapan tarif dirasa sudah tepat										
8	Penerapan sistem bagi hasil dirasa sudah tepat										
9	Penerapan sistem perolehan bonus dirasa sudah tepat										
KETANGGAPAN											
10	Adanya transparansi dalam setiap kebijakan dan sistem yang dibuat										
11	Sosialisasi selalu diberikan kepada driver ketika ada kebijakan/sistem baru										
12	Adanya kegiatan evaluasi rutin yang dilakukan antara pihak perusahaan dengan para driver										
JAMINAN											
13	Jaminan/asuransi yang diberikan perusahaan dirasa sudah tepat										
14	Adanya pemberian pembekalan secara rutin										
15	Penghasilan yang cukup menjanjikan										
16	Kesejahteraan driver selalu diutamakan										
EMPATI											
17	Komunikasi yang terjalin dengan baik antara pihak perusahaan dengan driver										
18	Keluhan/saran dari driver selalu diterima dengan baik										

E. Kritik dan Saran mengenai Layanan Go-Jek



Yogyakarta,

Tanda Tangan Pengemudi

(.....)

DAFTAR PERTANYAAN

(Bersifat Rahasia, hanya dipergunakan untuk keperluan Penelitian Tugas Akhir
 “Analisis Kelayakan Layanan Go-Jek Sebagai Moda Transportasi di Yogyakarta”)

FORM-B

(Untuk Pengguna/User Go-Jek)

A. Karakteristik Konsumen

1	Nama	:			
2	Umur	:			
3	Alamat	:			
4	Profesi	:			
5	Pendidikan terakhir	:			
<i>Lingkari pada huruf yang dipilih untuk no. 6-10</i>					
6	Jenis kelamin	:	a. Laki-laki	b. Perempuan	
7	Status perkawinan	:	a. Kawin	b. Belum kawin	
8	Kepemilikan kendaraan	:	a. Mobil	b. Sepeda motor	c. Tidak ada
9	Penghasilan per bulan	:	a. <1jt	b. 1jt-2jt	c. 2jt-3jt
				d. 3jt-5jt	e. >5jt
10	Uang bulanan yang diterima	:	a. <350rb	b. 350-500rb	c. 500-700
	<i>(khusus pelajar/mahasiswa)</i>		a. <1jt	b. 1jt-2jt	c. 2jt-3jt
				d. >3jt	<i>(pelajar)</i>
					<i>(mhs)</i>

B. Penggunaan Layanan Go-Jek

Diisi dengan melingkari huruf yang dipilih

1	Darimana anda mengetahui tentang Go-Jek di Yogya?	:	a. Saudara	b. Teman	c. Internet
			d. Lainnya, sebutkan:		
2	Frekuensi pemakaian Go-Jek per minggu	:	a. 1x	b. 2x-3x	c. 3x-5x
			e. Baru coba 1x-3x		
			f. Lainnya, sebutkan:		
3	Layanan Go-Jek yang paling sering digunakan	:	a. Go-Ride (motor)		
			b. Go-Car (mobil)		
4	Waktu tunggu kedatangan driver Go-Jek	:	a. < 3mnt	b. 3-5mnt	c. 5-10mnt
			d. 10-15mnt		
			e. >15mnt, sebutkan:		
5	Waktu menggunakan Go-Jek <i>(bisa pilih lebih dari 1)</i>	:	a. Pagi hari (05.00-10.00 WIB)		
			b. Siang hari (10.00-14.00 WIB)		
			c. Sore hari (14.00-18.00 WIB)		
			d. Malam hari (18.00-23.00 WIB)		

6	Jarak yang ditempuh	: a. <5km b. 5-10km c.10-12km d.12-15km e. >15km, sebutkan:
7	Lokasi penjemputan yang paling sering dilakukan (bisa pilih max. 3)	: a. Bandara / Airport b. Stasiun Kereta c. Mall / pusat perbelanjaan d. Universitas e. Sekolah (SD/SMP/SMA) f. Perkantoran g. Daerah wisata h. Rumah tinggal/permukiman i. Lainnya, sebutkan:
8	Lokasi pengantaran yang paling sering dilakukan (bisa pilih max. 3)	: a. Bandara / Airport b. Stasiun Kereta c. Mall / pusat perbelanjaan d. Universitas e. Sekolah (SD/SMP/SMA) f. Perkantoran g. Daerah wisata h. Rumah tinggal/permukiman i. Lainnya, sebutkan:
9	Alasan menggunakan layanan Go-Jek (bisa pilih lebih dari 1)	: a. kemudahan pemesanan dengan berbasis aplikasi b. tarif relatif murah c. hemat waktu/cepat d. aman, nyaman e. Lainnya, sebutkan:

C. Tingkat Kepuasan dan Harapan Konsumen

Diisi dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada kolom yang dipilih

Keterangan Kolom Pengisian :

Tingkat Kepuasan

- 1 = Sangat Buruk / Sangat Tidak Setuju
 2 = Buruk / Tidak Setuju
 3 = Biasa
 4 = Baik / Setuju
 5 = Sangat Baik / Sangat Setuju

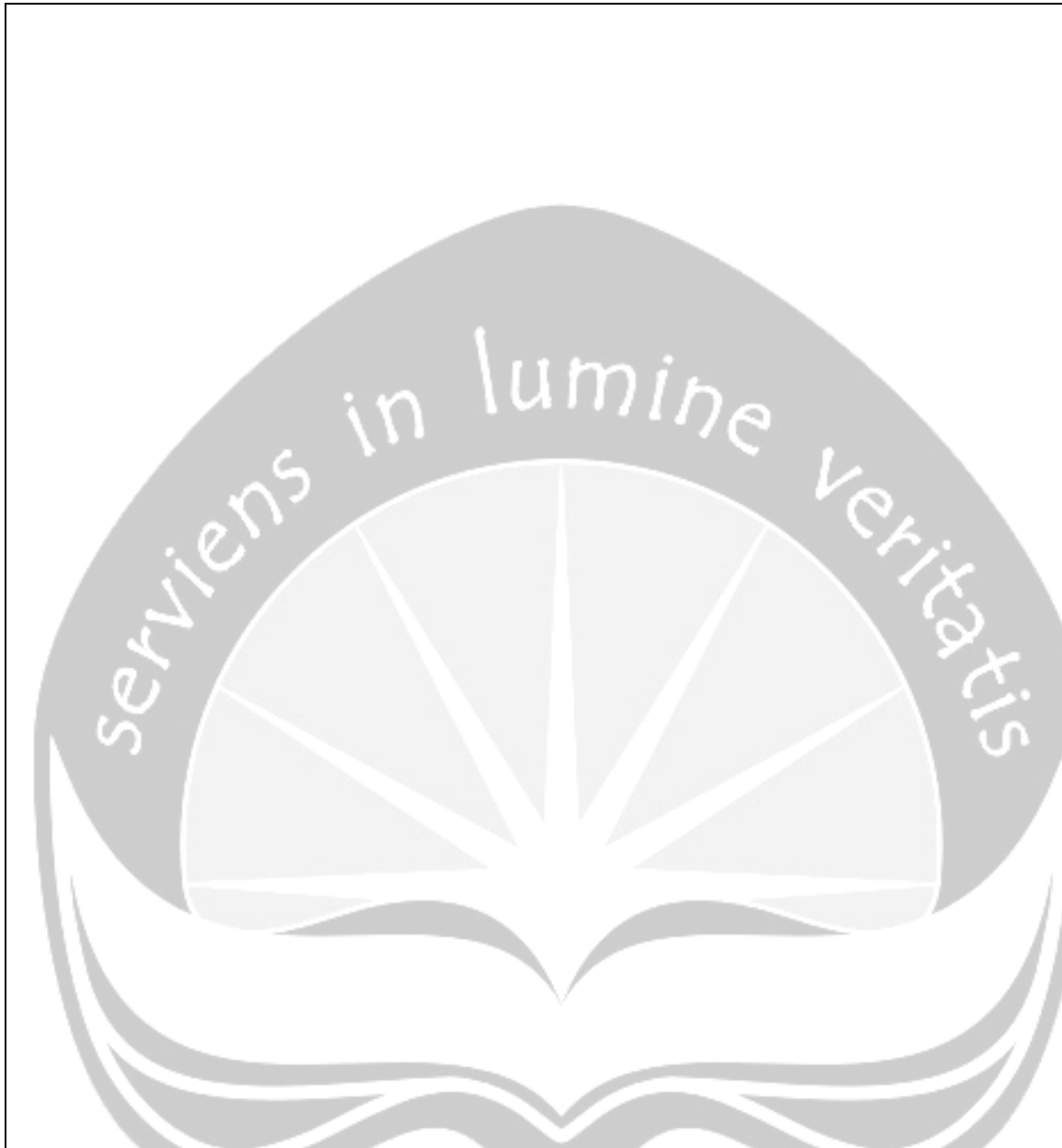
Tingkat Harapan

- 1 = Sangat Tidak Penting
 2 = Tidak Penting
 3 = Biasa
 4 = Penting
 5 = Sangat Penting

No.	Pernyataan	Kepuasan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
BUKTI LANGSUNG											
1	Kemampuan driver Go-Jek dalam memenuhi tuntutan waktu										
2	Kemampuan driver Go-Jek dalam memberikan pelayanan yang ramah										
3	Kemampuan kendaraan Go-Jek untuk menerima order sesuai permintaan konsumen										
4	Kemampuan aplikasi Go-Jek untuk menerima order sesuai permintaan konsumen										
5	Kemampuan driver Go-Jek dalam menyelesaikan masalah yang terjadi selama perjalanan (misal: ban bocor, mogok tiba-tiba)										
6	Kemampuan perusahaan GoJek dalam menampung keluhan/masukan dari konsumen										
KEANDALAN											
7	Ketepatan waktu driver saat penjemputan										
8	Ketepatan waktu driver saat pengantaran										
9	Kecepatan tempuh driver masih dalam batas normal										
10	Kondisi kendaraan selalu dalam keadaan bersih										
11	Kendaraan yang digunakan terasa nyaman										
12	Kendaraan yang digunakan tidak pernah mogok										
13	Banyak promo menarik yang ditawarkan, seperti potongan harga										
14	Aplikasi mudah didapatkan/di <i>download</i>										
15	Aplikasi sangat mudah digunakan										

No.	Pernyataan	Kepuasan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Aplikasi tidak mudah <i>error</i>										
17	Pemesanan dengan berbasis aplikasi sangat memudahkan konsumen										
18	Layanan Go-Jek lebih menghemat waktu										
19	Tarif yang ditetapkan sesuai dengan kemampuan konsumen										
20	Layanan Go-Jek lebih aman dan nyaman										
KETANGGAPAN											
21	Kejelasan informasi mengenai waktu tunggu kedatangan driver Go-Jek										
22	Kejelasan informasi mengenai tarif/ongkos										
23	Kejelasan informasi mengenai identitas driver (nama,no.telp,no.plat kendaraan,foto diri)										
24	Kejelasan informasi rute yang akan ditempuh										
25	Kemudahan transaksi pembayaran										
JAMINAN											
26	Driver selalu berpenampilan bersih,rapi,sopan										
27	Driver selalu bersikap jujur										
28	Driver selalu mengutamakan keselamatan										
29	Driver selalu membagikan masker kepada konsumen (untuk Go-Ride)										
30	Driver selalu membagikan <i>haircap</i> /penutup kepala kepada konsumen (untuk Go-Ride)										
31	Kondisi helm yang dipakai konsumen selalu wangi dan bersih (untuk Go-Ride)										
EMPATI											
32	Driver selalu tersenyum saat menyapa konsumen										
33	Driver selalu bersikap sopan dan ramah										
34	Driver bersedia membantu ketika konsumen mengalami kesulitan selama dalam perjalanan										
35	Keluhan/saran dari konsumen selalu diterima dengan baik oleh pihak Go-Jek										

D. Kritik dan Saran mengenai Layanan Go-Jek



Yogyakarta,
Tanda Tangan konsumen

(.....)