

Analisis Manfaat dan Kendala Penggunaan NesaRide Bagi Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya

Vetty Elenia¹, Waspodo Tjipto Subroto²

^{1,2} Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya. Surabaya, Indonesia

Article Info	ABSTRAK
Article history: Received Juli 30, 2026 Revised Juli 30, 2026 Accepted Juli 30, 2026 Kata Kunci: NesaRide, Manfaat, Kendala, Transportasi, Mobilitas Keywords: <i>NesaRide, Benefits, Challenges, Transportation, Mobility</i>	NesaRide hadir sebagai layanan transportasi yang dibentuk oleh mahasiswa dan ditujukan khusus untuk mahasiswa Universitas Negeri Surabaya untuk mendukung mobilitas mereka sehari-hari. Pada kondisi nyata di lapangan, kebutuhan transportasi mahasiswa tidak selalu dapat terpenuhi secara optimal karena ketidaktersediaan driver. Selain itu, adanya ketakutan akan keselamatan penumpang karena maraknya isu penculikan dan pelecehan seksual pada layanan transportasi ojek online lainnya membuat mahasiswa ragu untuk menggunakan layanan ini. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis manfaat fungsional dan afektif yang dirasakan oleh mahasiswa Universitas Negeri Surabaya dalam penggunaan layanan NesaRide, serta mengidentifikasi kendala operasional yang dihadapi mahasiswa dalam menggunakan layanan NesaRide. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan 3 (tiga) teknik yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data penelitian menggunakan perangkat lunak NVivo 12. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa pengguna NesaRide merasakan adanya manfaat fungsional dan afektif, serta kendala dalam penggunaan layanan. Manfaat fungsional yang dirasakan yaitu mempermudah menuju tempat tujuan, efektivitas waktu, dan kemudahan akses. Manfaat afektif yang dirasakan yaitu adanya rasa aman dan nyaman selama menggunakan layanan. Sedangkan, kendala operasional yang dirasakan adalah layanan tidak beroperasi selama 24 jam. ABSTRACT <i>NesaRide is a transportation service founded by students and designed specifically for students at State University of Surabaya to support their daily commuting needs. In real-world conditions, students' transportation needs cannot always be optimally met due to a shortage of drivers. In addition, concerns about passenger safety—driven by widespread reports of kidnappings and sexual harassment involving other online motorcycle taxi services—make students hesitant to use this service. The purpose of this study is to analyze the functional and affective benefits experienced by students at Surabaya State University when using the NesaRide service, as well as to identify the operational challenges students face when using the NesaRide service. The research method used in this study is a descriptive qualitative approach. Data collection involved three techniques: interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted using NVivo 12 software. The research findings indicate that college students who use NesaRide experience both functional and affective benefits, as well as challenges in using the service. The functional benefits they experience include easier travel to their destinations, time efficiency, and ease of access. The affective benefits they experience include a sense of safety and comfort while using the service. Meanwhile, the operational challenge they face is that the service is not available 24 hours a day.</i>



Corresponding Author:

Vetty Elenia
Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya
Surabaya, Indonesia
Email: vetty.22041@mhs.unesa.ac.id

1. PENDAHULUAN

Mobilitas menjadi kebutuhan penting bagi mahasiswa untuk menunjang aktivitas akademik maupun nonakademik. Transportasi yang mudah diakses, fleksibel, dan efisien membantu mahasiswa menjalankan berbagai aktivitas secara lebih lancar [1] [2]. Menjawab kebutuhan tersebut, mahasiswa Universitas Negeri Surabaya mengembangkan NesaRide sebagai layanan transportasi berbasis komunitas yang mulai beroperasi pada tahun 2023. NesaRide menyediakan layanan transportasi (*driver*) untuk mendukung mobilitas mahasiswa melalui sistem pemesanan berbasis grup WhatsApp [3] [4]. Melalui layanan tersebut, mahasiswa menghadirkan alternatif transportasi kampus yang lebih mudah dijangkau dan sesuai dengan karakteristik aktivitas mahasiswa. Meskipun demikian, NesaRide belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan mobilitas mahasiswa. NesaRide menghadapi keterbatasan operasional karena seluruh pengemudinya merupakan mahasiswa aktif yang harus menjalankan kewajiban akademik. Kondisi tersebut menyebabkan ketersediaan *driver* tidak selalu mampu memenuhi kebutuhan pengguna setiap saat [3]. Akibatnya, muncul kesenjangan antara kebutuhan mobilitas mahasiswa dan kemampuan NesaRide dalam menyediakan layanan transportasi secara konsisten. Selain itu, mahasiswa juga memperhatikan rasa aman, kenyamanan, dan kepercayaan terhadap layanan. Aspek tersebut semakin penting bagi mahasiswa karena berbagai pemberitaan mengenai kasus penculikan dan pelecehan seksual pada layanan ojek daring yang memengaruhi persepsi keamanan pengguna [5] [6]. Oleh sebab itu, penelitian ini mengkaji manfaat fungsional dan manfaat afektif secara bersamaan untuk memahami alasan mahasiswa tetap menggunakan NesaRide meskipun layanan tersebut masih menghadapi berbagai keterbatasan operasional.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji manfaat dan kendala layanan *ride-hailing* komersial seperti Gojek, Grab, Maxim, dan DiDi oleh Ramizo Jr et al. [7], Gunarso [8], dan Oviedo et al. [9] menunjukkan adanya manfaat berupa efisiensi waktu, kemudahan akses, kenyamanan, keamanan, serta berbagai hambatan operasional. Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada layanan transportasi komersial dengan subjek masyarakat umum. Penelitian tersebut juga menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga belum mampu menggambarkan pengalaman pengguna secara mendalam. Sehingga penelitian mengenai manfaat dan kendala layanan transportasi berbasis komunitas mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi masih terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap* mengenai pemahaman manfaat dan kendala layanan transportasi kampus dari perspektif mahasiswa sebagai pengguna utama. Penelitian ini menawarkan perspektif baru dalam kajian transportasi kampus dengan menjelaskan bagaimana layanan transportasi berbasis komunitas mahasiswa menciptakan manfaat fungsional dan afektif sekaligus menghadapi kendala operasional dari sudut pandang pengguna. Temuan ini memperluas literatur *ride-hailing* yang selama ini didominasi oleh kajian terhadap layanan komersial. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manfaat fungsional, manfaat afektif, dan kendala operasional penggunaan NesaRide bagi mahasiswa Universitas Negeri Surabaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai transportasi berbasis komunitas di lingkungan perguruan tinggi serta memberikan masukan kepada pengelola NesaRide dalam meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

2. METODE

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Metode penelitian kualitatif mengkaji objek penelitian pada kondisi alamiah dengan menempatkan peneliti sebagai instrumen utama. Peneliti mengumpulkan data melalui teknik triangulasi, menganalisis data secara induktif, dan menghasilkan temuan yang lebih menekankan makna daripada generalisasi [10].

2.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Surabaya pengguna layanan *driver* NesaRide atau biasa disebut dengan MahaNesa. Subjek penelitian merupakan informan atau narasumber yang menjadi sumber data riset [11]. Penentuan informan sebagai subjek penelitian menggunakan teknik *snowball sampling*. Snowball sampling merupakan teknik pengambilan sampel dalam penelitian kualitatif yang dilakukan secara bertahap melalui rekomendasi atau rujukan dari informan sebelumnya [10]. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah manfaat dan kendala penggunaan layanan NesaRide sebagai layanan transportasi berbasis permintaan yang dirasakan oleh mahasiswa Universitas Negeri Surabaya. Objek penelitian merupakan segala sesuatu fokus yang ditetapkan peneliti untuk memperoleh informasi dan menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian [10].

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Instrumen bantu yang digunakan dalam penelitian adalah pedoman wawancara dan lembar observasi.

2.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian kredibilitas (*credibility*) melalui triangulasi teknik. Triangulasi teknik merupakan teknik yang menggabungkan beberapa teknik pengumpulan data pada sumber data yang sama untuk memperoleh informasi yang lebih akurat [10].

2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan adalah *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Berikut ini merupakan penjelasan dari masing-masing tahapan analisis data oleh Miles dan Huberman [10] :

1. Pengumpulan Data (Data Reduction)

Pengumpulan data merupakan proses memperoleh informasi secara mendalam mengenai fenomena yang diteliti melalui interaksi langsung dengan sumber data. Pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan tahap analisis data kualitatif yang dilakukan dengan cara memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, mengelompokkan, dan mengubah data mentah yang diperoleh dari hasil pengumpulan data menjadi informasi yang lebih terstruktur sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi data dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data berlangsung hingga penelitian selesai. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak NVivo 12 sebagai alat bantu dalam proses reduksi data. NVivo yang dikembangkan oleh Lumivero merupakan perangkat lunak *Computer-Assisted Qualitative Data Analysis Software (CAQDAS)* yang berfungsi untuk membantu peneliti dalam mengelola, melakukan proses pengkodean, menganalisis, serta menyajikan visualisasi data kualitatif secara sistematis [12] [13].

3. Penyajian Data (*Display Data*)

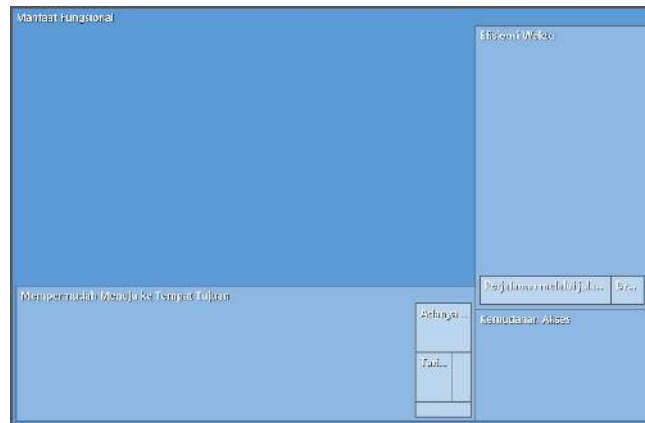
4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Informan dalam penelitian ini sejumlah 7 (tujuh) orang informan berdasarkan kejenuhan data. Data yang dianalisis diperoleh dari dua sumber utama, yaitu hasil wawancara mendalam dengan informan serta catatan observasi yang dibuat oleh peneliti selama kegiatan penelitian berlangsung. Seluruh data yang terkumpul kemudian ditranskripsikan dan diinput ke dalam NVivo 12 untuk melalui tahap pengkodean (*coding*) sesuai dengan tema atau kategori yang muncul. Hasil pengkodean tersebut selanjutnya dianalisis dan disajikan dalam bentuk visualisasi data, seperti *word frequency*, *hierarchy chart*, dan *mind map* guna membantu mengidentifikasi pola serta hubungan antar kategori dalam data penelitian.

[illegible]

Pada gambar 1 menunjukkan *word query* manfaat fungsional, beberapa kata yang paling banyak muncul adalah *driver*, mudah, lebih, nesaride, kampus, sangat, cepat, dan waktu.



Gambar 2. *Hierarchy Chart* Manfaat Fungsional

Berdasarkan hasil analisis menggunakan *hierarchy chart* pada gambar 2., subtema mempermudah mencapai lokasi tujuan menunjukkan bahwa layanan NesaRide memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam melakukan perjalanan menuju tempat yang diinginkan. Kemudahan tersebut berkaitan dengan peran NesaRide sebagai layanan transportasi yang mampu mendukung kebutuhan mobilitas mahasiswa dalam berbagai aktivitas. Selain itu, subtema menghemat waktu menunjukkan bahwa penggunaan layanan NesaRide membantu mahasiswa mengurangi waktu perjalanan, terutama ketika menghadapi jadwal kegiatan yang padat atau membutuhkan akses transportasi secara cepat. Hal tersebut juga didukung oleh ketersediaan *driver* NesaRide yang berada di sekitar lingkungan kampus sehingga mahasiswa dapat lebih mudah memperoleh layanan ketika dibutuhkan. Selanjutnya, kategori kemudahan akses menunjukkan bahwa layanan NesaRide dapat digunakan dengan proses pemesanan yang sederhana. Mahasiswa cukup menghubungi grup WhatsApp komunitas dengan mengikuti kode pemesanan “*driver gas*” serta menggunakan sistem *booking* yang telah tersedia. Mekanisme tersebut memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam memperoleh layanan transportasi yang sesuai dengan kebutuhan mobilitas mereka.

b. Manfaat Afektif



Gambar 3. *Word Cloud* Manfaat Afektif

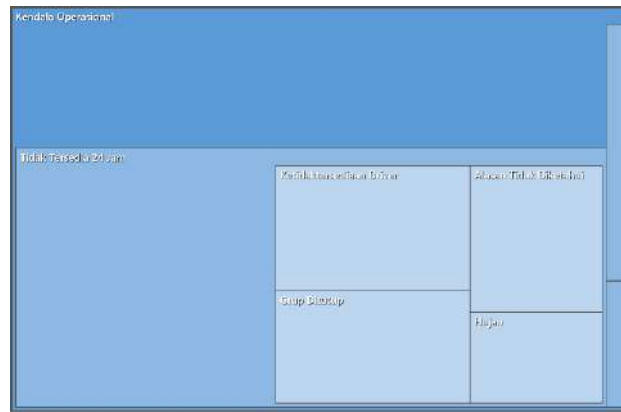
Pada gambar 3. menunjukkan *word query* manfaat afektif, beberapa kata yang paling banyak muncul adalah aman, mereka, nyaman, ramah, dan *driver*.



c. Kendala Operasional



Page 2200

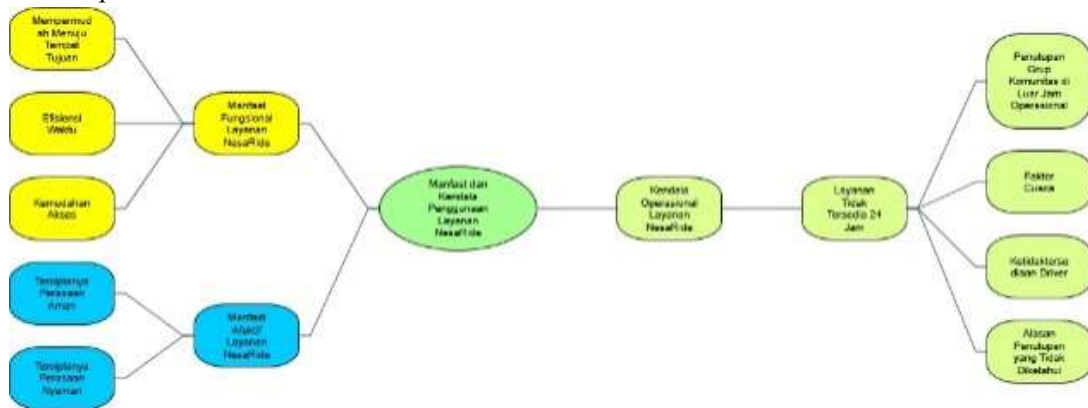


Gambar 6. *Hierarchy Chart* Kendala Operasional

Berdasarkan hasil analisis menggunakan *hierarchy chart* pada gambar 6., subtema keterbatasan layanan selama 24 jam menunjukkan bahwa NesaRide belum sepenuhnya dapat diakses oleh pengguna setiap saat sesuai dengan kebutuhan mobilitas mahasiswa. Keterbatasan waktu operasional tersebut menjadi hambatan, terutama bagi mahasiswa yang membutuhkan layanan transportasi di luar jam operasional yang tersedia.

Kendala operasional tersebut dijelaskan melalui beberapa subkategori, yaitu ketersediaan *driver*, grup pemesanan ditutup, penyebab tidak diketahui, dan kondisi cuaca. Subkategori ketersediaan *driver* menunjukkan bahwa pada waktu tertentu jumlah *driver* yang aktif belum mampu memenuhi permintaan pengguna, sehingga mahasiswa mengalami kesulitan dalam mendapatkan layanan. Sementara itu, subkategori grup ditutup menunjukkan adanya pembatasan akses pemesanan pada waktu tertentu yang menyebabkan pengguna tidak dapat melakukan permintaan layanan. Subkategori penyebab tidak diketahui menggambarkan bahwa sebagian pengguna belum memperoleh informasi yang jelas mengenai alasan layanan tidak tersedia pada kondisi tertentu, sehingga menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi terkait operasional NesaRide. Selain itu, faktor eksternal seperti cuaca hujan juga menjadi salah satu hambatan operasional karena dapat memengaruhi aktivitas *driver* serta kenyamanan pengguna selama perjalanan. Selanjutnya, subtema keterbatasan jangkauan rute menunjukkan bahwa layanan NesaRide belum mencakup seluruh wilayah tujuan mahasiswa di Surabaya. Keterbatasan tersebut juga berkaitan dengan subtema kurangnya informasi mengenai rute layanan, di mana informan masih mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang jelas mengenai wilayah atau tujuan yang dapat dijangkau oleh NesaRide. Minimnya informasi terkait cakupan rute menyebabkan pengguna kurang memahami batas layanan yang tersedia, sehingga dapat menimbulkan ketidakpastian ketika ingin menggunakan NesaRide untuk tujuan tertentu.

d. *Mind Map*



Gambar 7. *Mind Map*

Mind map menunjukkan bahwa penggunaan NesaRide memberikan manfaat positif bagi mahasiswa, terutama dalam aspek fungsional berupa kemudahan menuju tempat tujuan, efisiensi waktu, dan kemudahan serta aspek afektif berupa rasa aman, dan nyaman. Namun, pengalaman pengguna masih mengalami kendala operasional, seperti keterbatasan waktu layanan. Oleh karena itu, kebermanfaatan NesaRide tidak hanya ditentukan oleh manfaat yang diberikan, tetapi juga oleh kemampuan layanan dalam mengelola keterbatasan operasional.

3.2 Pembahasan

Layanan transportasi kampus NesaRide yang dikembangkan oleh dan untuk mahasiswa Universitas Negeri Surabaya (UNESA) hadir sebagai solusi alternatif dalam mendukung mobilitas harian mahasiswa, baik untuk aktivitas akademik maupun nonakademik. Hasil penelitian mengungkapkan adanya manfaat fungsional, manfaat afektif, dan kendala operasional yang dirasakan oleh mahasiswa. Dari segi manfaat fungsional NesaRide memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam menuju tempat tujuan. Hal ini didukung oleh sistem pemesanan yang praktis melalui grup komunitas WhatsApp dengan menggunakan kode pesanan khusus seperti "Driver Gas", ketersediaan fitur *booking* (pemesanan awal), serta penguasaan wilayah atau rute kampus yang sangat akurat oleh para *driver* yang merupakan sesama mahasiswa. Selain itu, efisiensi biaya menjadi nilai tambah utama karena tarif NesaRide jauh lebih murah dibandingkan platform *ride-hailing* komersial, sehingga membantu mahasiswa menghemat pengeluaran harian. Dari segi efisiensi waktu, *driver* yang umumnya sudah *standby* di area kampus Ketintang maupun Lidah Wetan serta penguasaan jalan pintas untuk menghindari kemacetan membuat waktu tunggu (*waiting time*) dan durasi perjalanan menjadi relatif singkat. Aksesibilitas layanan juga tergolong fleksibel karena mahasiswa tetap dapat melakukan pemesanan di luar jam operasional resmi melalui koordinasi langsung dengan admin atau kontak *driver*.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan layanan NesaRide oleh mahasiswa UNESA sejalan dengan *Uses and Gratifications Theory*, di mana mahasiswa secara aktif dan rasional memilih layanan ini untuk memenuhi kebutuhan fungsional mereka [14]. Kebutuhan tersebut terwujud melalui gratifikasi berupa kemudahan menuju tempat tujuan, kemudahan akses, serta efisiensi waktu berkat pemesanan yang sederhana, adanya sistem *booking*, kepastian rute oleh *driver* sesama mahasiswa, fleksibilitas koordinasi di luar jam operasional, dan navigasi jalan pintas. Hasil ini turut memperkuat penelitian terdahulu oleh Tyas et al. [15] dan Rizki et al. [16] mengenai keunggulan ojek *online* dalam memberikan manfaat praktis, kecepatan, keandalan, dan keterjangkauan tarif. Secara keseluruhan, manfaat fungsional NesaRide terbukti mampu mendukung mobilitas harian mahasiswa secara efektif dan efisien.

Dari aspek manfaat afektif, penggunaan NesaRide berhasil menciptakan perasaan aman dan nyaman bagi penumpang. Perasaan aman muncul dari adanya faktor kesamaan identitas (*in-group identity*) sebagai sesama warga kampus UNESA, yang membangun tingkat kepercayaan (*trust*) tinggi dan meminimalisir kekhawatiran terhadap risiko kejahatan atau pelecehan. Rasa aman ini diperkuat oleh kepatuhan *driver* terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) keselamatan, seperti penyediaan helm berstandar SNI, penawaran jas hujan saat cuaca buruk, serta perilaku berkendara yang tertib. Temuan penelitian ini memperkuat studi terdahulu oleh Ricardianto et al. [17] dan Oviedo et al. [9] yang menunjukkan bahwa layanan *ride-hailing* memberikan rasa aman dan nyaman yang lebih unggul dibandingkan transportasi umum konvensional, di mana pengalaman positif tersebut secara langsung meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan. Sementara itu, perasaan nyaman tercipta melalui interaksi sosial yang ramah, bersahabat, dan sopan dari para *driver*. Layanan ini bahkan menyediakan fleksibilitas pilihan tipe obrolan melalui reaksi emoji untuk menyesuaikan dengan suasana hati (*mood*) penumpang, sehingga privasi dan kenyamanan psikologis pengguna tetap terjaga selama perjalanan. Temuan penelitian ini sejalan dengan studi terdahulu oleh Yang et al. [18] yang menyatakan bahwa interaksi langsung antara pengguna dan *driver* membentuk pengalaman emosional pengguna, serta diperkuat oleh Olayode et al. [19] dan Apriandy et al. [20] yang menunjukkan bahwa layanan *ride-hailing* menawarkan tingkat kenyamanan yang baik dan lebih unggul dibandingkan transportasi umum dalam meningkatkan mobilitas individu.

Meskipun memberikan berbagai manfaat, penelitian ini mengidentifikasi kendala operasional utama, yaitu keterbatasan ketersediaan layanan yang tidak beroperasi penuh selama 24 jam. Kendala ini terjadi karena adanya penutupan grup komunitas WhatsApp di luar jam operasional resmi, ketidaktersediaan *driver* pada jam-jam sibuk perkuliahan pagi hari, serta faktor cuaca ekstrem seperti hujan yang menyebabkan penutupan layanan secara otomatis demi alasan keselamatan. Selain itu, ditemukan pula disparitas kualitas manajemen operasional antara dua kampus yaitu NesaRide wilayah Lidah Wetan cenderung menghadapi kendala berupa penutupan grup mendadak tanpa informasi atau alasan yang jelas dan *slow response*, dibandingkan dengan wilayah Ketintang yang lebih transparan dan menyediakan alternatif kontak *driver* mandiri saat grup ditutup. Secara keseluruhan, meskipun kendala operasional masih terjadi, manfaat fungsional dan afektif yang dirasakan mahasiswa menjadikan NesaRide sebagai moda transportasi kampus yang sangat bernilai dan diminati. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Tirachini [21] dan Rizki et al. [16] yang menegaskan bahwa *availability*, *reliability*, responsivitas *driver*, serta faktor eksternal seperti cuaca sangat menentukan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Pada NesaRide, kendala operasional yang terjadi yaitu keterbatasan jam operasional, ketidaktersediaan *driver*, faktor cuaca, dan minimnya informasi masih menghambat mobilitas mahasiswa, sehingga diperlukan pengoptimalan pengelolaan serta transparansi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN

Layanan transportasi kampus NesaRide terbukti memberikan manfaat fungsional melalui kemudahan menuju tempat tujuan, efisiensi waktu, dan kemudahan akses, sekaligus memberikan manfaat afektif berupa rasa aman dan nyaman berkat identitas *driver* sebagai sesama mahasiswa UNESA yang ramah serta patuh pada SOP keselamatan. Meskipun demikian, keberlanjutan dan kelancaran layanan ini masih dihadapkan pada kendala operasional seperti keterbatasan layanan yang belum beroperasi 24 jam, penutupan akses saat cuaca buruk (hujan), keterbatasan jumlah *driver* pada jam-jam sibuk perkuliahan, serta adanya disparitas transparansi informasi antara wilayah kampus Ketintang dan Lidah Wetan.

REFERENSI

- [1] Allen, Jeff, and Steven Farber. "How Time-Use and Transportation Barriers Limit on-Campus

- Participation of University Students.” *Travel Behaviour and Society*, vol. 13, 2018, pp. 174–82, <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tbs.2018.08.003>.
- [2] Taylor, Ryan, and Raktim Mitra. “Commute Satisfaction and Its Relationship to Post-Secondary Students’ Campus Participation and Success.” *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, vol. 96, no. May, 2021, p. 102890, <https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102890>.
- [3] Afrilia, Nadea Diva Nurfin, et al. “Mahasiswa FIP UNESA Dukung NesaRide, Layanan Transportasi Karya Mahasiswa Yang Praktis Dan Terjangkau.” *Fakultas Ilmu Pendidikan UNESA*, 2025, <https://fip.unesa.ac.id/mahasiswa-fip-unesa-dukung-nesaride-layanan-transportasi-karya-mahasiswa-yang-praktis-dan-terjangkau/>.
- [4] NesaRide Team. “Pergi Ke Kampus? NesaRide Aja!” *NesaRide.*, 2023, <https://xnfatih.github.io/NesaRide.github.io>.
- [5] Nofiansah, Wildan. “Driver Ojol Janjikan Uang Sebelum Culik Hingga Cabuli Bocah Di Tangsel.” *Detik News*, 2024, <https://news.detik.com/berita/d-7534137/driver-ojol-janjikan-uang-sebelum-culik-hingga-cabuli-bocah-di-tangsel>.
- [6] Sugandi, Ahmad Thovan. “Hambatan Keadilan Korban Pelecehan Seksual Ojek Online.” *DetikX*, 2024, <https://news.detik.com/x/detail/spotlight/20241217/Hambatan-Keadilan-Korban-Pelecehan-Seksual-Ojek-Online/>.
- [7] Ramizo Jr, Godofredo, and Chotib Chotib. “The Social Impact of Ride-Hailing Technologies : The Experience of Passengers and Drivers in Jakarta.” *International Conference on Strategic and Global Studies*, 2020, pp. 115–28, <https://doi.org/10.4108/eai.6-11-2019.2297263>.
- [8] Gunarso, Gatot. “Why Do Consumers Use Ride-Hailing? Evidence from China and Indonesia.” *Binus Business Review*, vol. 14, no. 1, 2022, pp. 39–60, <https://doi.org/10.21512/bbr.v14i1.8371>.
- [9] Oviedo, Daniel, et al. “Ride-Hailing and (Dis)Advantage: Perspectives from Users and Non-Users.” *Inter-American Development Bank*, 2021.
- [10] Sugiyono, P. D. “Quantitative, Qualitative, and R&D Research Methods.” *Bandung:(ALFABETA, Ed.)*, 2018.
- [11] Mukhtazar, M. Pd. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Absolute Media, 2020.
- [12] Dhakal, Kerry. “NVivo.” *Journal of the Medical Library Association*, vol. 110, no. 2, 2022, pp. 270–72, <https://doi.org/10.5195/jmla.2022.1271>.
- [13] Allsop, David B., et al. “Qualitative Methods with Nvivo Software: A Practical Guide for Analyzing Qualitative Data.” *Psych*, vol. 4, no. 2, 2022, pp. 142–59, <https://doi.org/10.3390/psych4020013>.
- [14] Katz, Elihu, et al. “Uses and Gratifications Research.” *The Public Opinion Quarterly*, vol. 37, no. 4, Jan. 1973, pp. 509–23, <http://www.jstor.org/stable/2747854>.
- [15] Tyas, Safrida Heraning, et al. “Persepsi Pengguna Terhadap Transformasi Sarana Transportasi Di Banyumas: Studi Tentang Aksesibilitas Dan Kualitas Layanan Ojek Online.” *PARTA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 6, no. 2, 2025, pp. 116–26.
- [16] Rizki, Muhamad, et al. “The Effects of On- and Before- Journey Advantages Using Ride-Sourcing in Indonesia.” *Sustainability*, vol. 13, no. 19, 2021, pp. 1–21.
- [17] Ricardianto, Prasadja, et al. “What Makes Consumers Attitudinal Loyalty on Ride-Hailing Services ? An Investigation Indonesian Consumers ’ Perceived Safety in Using Ride-Hailing Apps.” *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, vol. 10, no. 2, 2024, p. 100306, <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100306>.
- [18] Yang, Yazao, et al. “What Affects Safety Perception of Female Ride-Hailing Passengers ? An Empirical Study in China Context.” *Journal of Advanced Transportation*, vol. 2, 2022.
- [19] Olayode, Isaac Oyeyemi, et al. “Systematic Review on the Evaluation of the Effects of Ride-Hailing Services on Public Road Transportation.” *Transportation Research Interdisciplinary*

- Perspectives*, vol. 22, no. October, 2023, pp. 0–3, <https://doi.org/10.1016/j.trip.2023.100943>.
- [20] Apriandy, Fadhlullah, et al. “Investigating Factors That Influence the Frequency of Ride Hailing Use among University Students in Banda Aceh, Indonesia.” *Multimodal Transportation*, vol. 5, no. 1, 2026, p. 100231, <https://doi.org/10.1016/j.multra.2025.100231>.
- [21] Tirachini, Alejandro. “Ride-Hailing, Travel Behaviour and Sustainable Mobility: An International Review.” *Transportation*, vol. 47, no. 4, 2020, pp. 2011–47, <https://doi.org/10.1007/s11116-019-10070-2>.