

## Program Kemitraan sebagai Bagian dari Layanan After-Sales untuk Peningkatan Nilai Jasa Hayujalan

**Aesta Khaerunnisa<sup>1</sup>, Koernia Purwihartuti<sup>2</sup>, Sri Surjani Tjahjawati<sup>3</sup>**  
<sup>1,2,3</sup>Politeknik Negeri Bandung

---

**Kata Kunci:**

Pengembangan keterampilan;  
Perencanaan karier;  
Pengabdian masyarakat.  
SMK;  
Workshop;

**Keywords:**

Career Planning;  
Community Service.  
Skill development;  
Vocational training;  
Workshops;

**Correspondensi Author**

Aesta Khaerunnisa  
Administrasi Bisnia, Politeknik  
Negeri Bandung  
[aesta.khaerunnisa.abs422@polban.ac.id](mailto:aesta.khaerunnisa.abs422@polban.ac.id)

**Abstract.** The Ahliin program is one of the community service activities carried out by Hayujalan with the aim of improving the readiness of vocational students in facing the world of work. Through character development and career planning workshops, this program focuses on improving soft skills such as communication, leadership, and teamwork. In addition, Ahliin also provides access to job opportunities for students through social media platforms managed by Hayujalan. Evaluation based on testimonials from participants and schools showed that the program was successful in improving students' knowledge and skills, as well as increasing loyalty and satisfaction from partner schools. Nevertheless, there are several suggestions for program development, such as increasing the duration of training, developing more interactive materials, and making wider use of social media. This program is expected to contribute to reducing unemployment among SMK graduates by providing skills that are in line with the demands of the world of work.

**Abstrak.** Program Ahliin merupakan salah satu kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh Hayujalan dengan tujuan untuk meningkatkan kesiapan siswa SMK dalam menghadapi dunia kerja. Melalui workshop pengembangan karakter dan perencanaan karir, program ini berfokus pada peningkatan keterampilan soft skills seperti komunikasi, kepemimpinan, dan kerjasama tim. Selain itu, Ahliin juga membuka akses ke peluang kerja bagi siswa melalui platform media sosial yang dikelola oleh Hayujalan. Evaluasi yang dilakukan berdasarkan testimoni peserta dan pihak sekolah menunjukkan bahwa program ini berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan siswa, serta meningkatkan loyalitas dan kepuasan dari sekolah-sekolah mitra. Meskipun demikian, terdapat beberapa saran untuk pengembangan program, seperti peningkatan durasi pelatihan, pengembangan materi yang lebih interaktif, dan pemanfaatan media sosial yang lebih luas. Program ini diharapkan dapat berkontribusi dalam mengurangi angka pengangguran di kalangan lulusan SMK dengan memberikan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja.

---

## Pendahuluan

Persaingan di industri jasa, terutama dalam sektor tur dan acara, semakin meningkat. Hayujalan, sebagai perusahaan yang menyediakan layanan tur dan acara, menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan klien, terutama dari kalangan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, tingkat pengangguran lulusan SMK mencapai 9,31%, menunjukkan perlunya peningkatan kesiapan kerja siswa (BPS, 2023). Permasalahan ini mengindikasikan bahwa siswa memerlukan lebih dari sekadar pengalaman tur;

mereka memerlukan program pengembangan yang membantu meningkatkan keterampilan interpersonal dan kesiapan kerja.

Urgensi kegiatan ini terletak pada kebutuhan untuk mengembangkan layanan tambahan yang dapat meningkatkan keterampilan siswa SMK. Program yang dirancang dengan pendekatan personalisasi dapat berkontribusi dalam membangun kompetensi yang relevan dengan dunia kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian Nugroho, W. (2022), yang menekankan pentingnya pendidikan karakter dalam meningkatkan keterampilan kepemimpinan dan interpersonal. Tinjauan pustaka menunjukkan bahwa program-program pengembangan karakter dapat membantu mengatasi kesenjangan antara kebutuhan pendidikan dan tuntutan dunia kerja. Rizky, R., Hakim, Z., Wibowo, A. H., Pratama, A. G., Sugiarto, A., & Setyowati, S. (2023) menemukan bahwa workshop dapat membangun kepercayaan diri siswa dalam mempersiapkan diri untuk dunia kerja.

Rencana pemecahan masalah dalam kegiatan ini adalah melalui pelaksanaan program "Ahliin," yang mencakup workshop pengembangan karakter dan perencanaan karir sebagai bagian dari layanan tambahan Hayujalan. Program ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan klien SMK dengan memberikan pengalaman yang lebih mendalam dan relevan. Tujuan kegiatan ini adalah untuk merancang dan mengimplementasikan program "Ahliin" yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas klien serta mempersiapkan siswa SMK untuk menghadapi tantangan dunia kerja. Pengembangan hipotesis dalam penelitian ini adalah bahwa program "Ahliin" yang mengintegrasikan pengembangan karakter dan perencanaan karir dapat secara signifikan meningkatkan nilai layanan Hayujalan dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan klien.

Program kemitraan yang terintegrasi dengan layanan after-sales akan meningkatkan nilai jasa Hayujalan secara signifikan melalui peningkatan kepuasan pelanggan dan loyalitas masyarakat. Penerapan program kemitraan akan meningkatkan aksesibilitas layanan after-sales bagi masyarakat. Edukasi melalui program kemitraan akan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang nilai layanan after-sales. Sistem kemitraan yang terstruktur akan meningkatkan efektivitas layanan after-sales

## Metode dan Strategi

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dirancang dengan pendekatan partisipatif yang melibatkan kolaborasi dengan mitra dan pemangku kepentingan terkait. Mitra utama kegiatan ini adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di Bandung Raya, yang berfungsi sebagai lokasi utama pelaksanaan program. Program Ahliin merupakan bagian dari kegiatan pengabdian masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesiapan kerja siswa SMK melalui workshop pengembangan karakter dan perencanaan karir. Program ini dirancang untuk memberikan nilai tambah bagi klien Hayujalan serta membantu mengurangi tingkat pengangguran di kalangan lulusan SMK. Pelaksanaan program dimulai dengan survei kebutuhan, di mana tim pengabdian melakukan wawancara dan survei dengan pihak sekolah, guna mengidentifikasi kebutuhan spesifik siswa terkait keterampilan yang dibutuhkan di dunia kerja serta pengembangan karir. Hasil survei ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk penyusunan materi workshop, yang difokuskan pada pengembangan soft skills, keterampilan komunikasi, dan strategi perencanaan karir. Penyusunan materi ini disesuaikan dengan kebutuhan dunia kerja yang terus berkembang dan konteks lokal, memastikan relevansi program dengan realitas yang dihadapi oleh siswa.

Setelah materi workshop disiapkan, program dilanjutkan dengan pelaksanaan workshop di 8 (delapan) Sekolah Menengah Kejuruan yang telah bermitra dengan Hayujalan. Workshop ini melibatkan interaksi langsung antara peserta dan fasilitator yang berkompeten, dengan menggunakan metode partisipatif untuk mendorong siswa agar lebih aktif dalam mengikuti kegiatan. Evaluasi dilakukan setelah setiap sesi workshop melalui pengumpulan testimoni peserta dan kuesioner untuk mengukur dampak dari program. Hasil evaluasi ini sangat penting untuk melakukan perbaikan dan pengembangan program di masa depan. Program ini bekerja sama dengan sekolah-sekolah mitra dan dilaksanakan di lokasi-lokasi yang telah disepakati, dengan

beberapa sesi tambahan melalui platform digital untuk menjangkau audiens yang lebih luas.

Peserta yang terlibat dalam program ini adalah siswa SMK yang tertarik untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam menghadapi dunia kerja. Selain siswa, guru dan pihak sekolah juga berperan aktif dalam mendukung kelancaran program. Keberhasilan program ini dapat diukur secara kuantitatif melalui beberapa indikator, antara lain jumlah peserta yang aktif dalam setiap workshop dan yang menunjukkan peningkatan keterampilan setelah mengikuti program. Tingkat kepuasan peserta, yang diukur melalui survei dan testimoni, juga menunjukkan hasil positif, dengan lebih dari 90% peserta merasa lebih percaya diri setelah mengikuti workshop. Selain itu, dampak terhadap peningkatan loyalitas klien juga dapat dilihat dari komunikasi aktif antara sekolah dan Hayujalan, serta peningkatan pengikut di media sosial program Ahliin, yang berkembang pesat dari hanya 16 pengikut menjadi 306 dalam waktu singkat. Program Ahliin berhasil memberikan kontribusi signifikan dalam mempersiapkan siswa SMK untuk menghadapi tantangan dunia kerja sambil meningkatkan hubungan baik antara Hayujalan dan sekolah-sekolah mitranya.

## **Program Unggulan**

Program unggulan yang dijalankan dalam kegiatan pengabdian ini adalah Project Ahliin, yang dirancang untuk memberikan nilai tambah pada layanan Hayujalan, khususnya dalam membantu siswa SMK mempersiapkan diri untuk dunia kerja. Ahliin bertujuan untuk mengembangkan keterampilan siswa melalui workshop pengembangan karakter dan perencanaan karir, sehingga mereka lebih siap memasuki pasar kerja. Manfaat dari program ini sangat beragam. Salah satunya adalah pengembangan keterampilan karier siswa, yang diberikan melalui pelatihan yang membekali mereka dengan pemahaman serta keterampilan yang diperlukan untuk berhasil di dunia kerja, terutama dalam pengembangan soft skills dan keterampilan komunikasi yang sangat dibutuhkan oleh para pekerja. Selain itu, program ini juga berkontribusi pada peningkatan loyalitas klien, di mana sekolah-sekolah yang terlibat merasa lebih dihargai dan mendapatkan layanan yang berbeda dari penyedia jasa lain, sehingga meningkatkan loyalitas mereka terhadap Hayujalan. Selain memberikan pelatihan, program Ahliin juga membuka akses ke peluang kerja bagi siswa melalui platform media sosial yang dikelola khusus untuk program ini, memberi mereka informasi terkait peluang pekerjaan yang relevan. Dengan implementasi yang terus berkembang dan penguatan komunikasi melalui media sosial, program Ahliin berpotensi untuk memperkuat posisi Hayujalan sebagai penyedia jasa yang peduli terhadap perkembangan siswa serta memberikan nilai tambah yang nyata bagi klien. Program ini juga berkontribusi dalam mengurangi angka pengangguran di kalangan lulusan SMK dengan memberikan mereka keterampilan yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja, sekaligus memperkuat hubungan antara Hayujalan dan sekolah-sekolah mitranya.

## **Hasil Dan Pembahasan**

### **Hasil**

Program Ahliin berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan siswa, terutama dalam pengembangan soft skills dan komunikasi. Mayoritas peserta mengaku merasa lebih siap menghadapi dunia kerja setelah mengikuti workshop. Hasil ini diukur melalui survei dan wawancara dengan siswa, di mana lebih dari 80% peserta merasa peningkatan keterampilan mereka signifikan setelah pelatihan. Hasil lainnya adalah peningkatan kepuasan dan loyalitas dari sekolah-sekolah yang menjadi mitra. Berdasarkan hasil testimoni pihak sekolah, hampir semua mitra menyatakan kepuasan terhadap pelaksanaan workshop dan mengungkapkan bahwa program ini memberikan nilai tambah bagi sekolah mereka. Sekolah-sekolah merasa bahwa Hayujalan memberikan perhatian lebih kepada kebutuhan siswa dalam menghadapi dunia kerja, yang membedakan mereka dari penyedia layanan lainnya. Teori hubungan pelanggan dan retensi (customer retention) yang dikembangkan oleh MADADENOK, S. A. (2024) dapat diterapkan di sini, di mana kepuasan yang tinggi dari klien berhubungan langsung dengan peningkatan

loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan. Program Ahliin juga memberikan dampak signifikan dalam membuka akses ke peluang kerja bagi siswa. Hal ini memberi mereka kesempatan untuk menjalin koneksi dengan dunia industri dan mempercepat proses transisi mereka dari dunia pendidikan ke dunia kerja. Teori tentang jaringan profesional dalam pengembangan karir Priyono, M. I., & Perkasa, D. H. (2024) mendukung temuan ini, yang menekankan pentingnya koneksi sosial dalam memfasilitasi akses ke peluang kerja.

## Pembahasan

Dari hasil yang diperoleh, dapat dilihat bahwa program ini berhasil mencapai target kegiatan, yaitu meningkatkan kesiapan kerja siswa melalui pengembangan keterampilan yang relevan. Pengukuran tingkat keberhasilan dilakukan melalui survei, wawancara, dan analisis kuantitatif terkait jumlah peserta yang aktif, peningkatan keterampilan, dan tingkat kepuasan klien. Semua target tersebut tercapai, dengan lebih dari 80% siswa merasa lebih percaya diri dan siap untuk menghadapi dunia kerja setelah mengikuti program ini. Data kuantitatif yang dihasilkan, seperti peningkatan jumlah pengikut di media sosial program dari 16 menjadi 306 dalam waktu singkat, juga menunjukkan keberhasilan dalam memperluas jangkauan dan dampak program.



**Gambar 1.** *Workshop Ahliin*



**Gambar 2.** *Interaksi Workshop Ahliin*

Salah satu tujuan jangka panjang dari program Ahliin adalah untuk mengurangi angka pengangguran di kalangan lulusan SMK dengan memberikan mereka keterampilan yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja. Berdasarkan temuan dari berbagai sumber, seperti laporan dari Badan Pusat Statistik (BPS), tingkat pengangguran di kalangan lulusan SMK masih cukup tinggi. Program ini berpotensi mengurangi pengangguran tersebut dengan memberi mereka keterampilan praktis yang lebih aplikatif dan relevan. Hasil penelitian sebelumnya oleh Sutianah, C. (2021).mengindikasikan bahwa pengembangan keterampilan karir dan soft skills dapat meningkatkan daya saing lulusan SMK di pasar kerja.

Program Ahliin memiliki beberapa kelebihan yang patut dicatat, seperti pendekatan yang berbasis pada kebutuhan lokal dan dunia industri, serta penggunaan media sosial untuk memperluas jangkauan informasi dan peluang. Namun, ada juga beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki, seperti keterbatasan waktu untuk pelaksanaan workshop di sekolah-sekolah, yang terkadang mempengaruhi kualitas interaksi antara fasilitator dan peserta. Ke depan, perlu ada penyesuaian waktu pelaksanaan dan materi agar dapat lebih mendalam. Keberhasilan program ini dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator, antara lain: tingkat kepuasan peserta, peningkatan keterampilan yang dapat diobservasi secara langsung. Dalam hal ini, hasil yang diperoleh sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan, dan membuktikan bahwa program ini berhasil memberikan dampak positif baik bagi peserta maupun mitra sekolah.

## Tahapan Evaluasi dan Monitoring

Setelah seluruh rangkaian kegiatan program Ahliin dijalani, langkah terakhir yang

penting adalah melakukan evaluasi dan monitoring untuk memastikan bahwa kegiatan yang telah dilaksanakan memberikan dampak yang positif dan berkelanjutan. Evaluasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana tujuan program telah tercapai, sementara monitoring dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan implementasi dan dampak program tetap optimal. Evaluasi program ini didasarkan pada hasil testimoni dari peserta dan pihak sekolah yang terlibat. Testimoni ini menjadi alat utama untuk mengukur efektivitas program dan memberikan gambaran langsung mengenai pengalaman peserta dan mitra terkait program Ahliin. Testimoni dari peserta memberikan informasi tentang bagaimana mereka memandang pelatihan yang diterima, apakah materi yang disampaikan relevan, serta sejauh mana keterampilan dan pengetahuan yang mereka peroleh dapat diterapkan dalam kehidupan mereka. Testimoni dari pihak sekolah juga menjadi bagian penting dalam evaluasi. Pihak sekolah memberikan umpan balik mengenai bagaimana program ini memberikan nilai tambah bagi mereka. Mayoritas sekolah yang menjadi mitra program menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan pelaksanaan workshop dan bahwa program ini memberi manfaat besar bagi siswa mereka dalam mempersiapkan karir. Testimoni dari sekolah ini juga mencerminkan peningkatan hubungan antara Hayujalan dan sekolah sebagai mitra, yang berdampak pada peningkatan loyalitas klien.

Hasil testimoni juga digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam program Ahliin. Beberapa peserta memberikan masukan mengenai durasi pelatihan yang dirasa terlalu singkat, serta perlunya lebih banyak sesi interaktif yang dapat memberikan lebih banyak kesempatan untuk praktik langsung. Masukan ini digunakan untuk merencanakan penyempurnaan program di masa mendatang. Secara keseluruhan, evaluasi berdasarkan testimoni memberikan gambaran yang jelas mengenai pencapaian program. Dengan demikian, evaluasi ini menjadi bahan dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Laporan ini akan menjadi acuan dalam pengembangan program di masa depan, dengan fokus pada peningkatan kualitas materi pelatihan, waktu yang lebih fleksibel, dan metode yang lebih interaktif.

## **Simpulan Dan Saran**

Program Ahliin telah berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan siswa, khususnya dalam hal pengembangan diri dan perencanaan karir. Berdasarkan hasil evaluasi dari testimoni peserta dan pihak sekolah, mayoritas siswa merasa lebih siap dan percaya diri untuk menghadapi dunia kerja setelah mengikuti workshop. Tingkat kepuasan yang tinggi dari sekolah-sekolah mitra menunjukkan bahwa program ini memberikan nilai tambah yang signifikan, yang membedakan Hayujalan dari penyedia layanan lainnya. Selain itu, program ini juga berhasil membuka akses ke peluang kerja bagi siswa melalui platform media sosial yang dikelola oleh Hayujalan, membantu mereka menghubungkan keterampilan yang dimiliki dengan kebutuhan industri.

Untuk pengembangan program di masa mendatang, beberapa perbaikan bisa dilakukan agar hasil yang dicapai lebih maksimal. Pertama, peningkatan durasi pelatihan akan memberikan lebih banyak waktu bagi peserta untuk berinteraksi dan mempraktikkan keterampilan yang mereka peroleh, yang akan memperdalam pemahaman mereka. Kedua, pengembangan materi yang lebih interaktif sangat penting, terutama dengan penekanan pada studi kasus dan latihan langsung, agar peserta dapat lebih mudah mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh dalam situasi nyata. Selain itu, fleksibilitas waktu pelaksanaan workshop perlu dipertimbangkan agar sesuai dengan jadwal sekolah, memberikan kesempatan bagi lebih banyak peserta untuk terlibat dan mendapatkan manfaat maksimal. Terakhir, pemanfaatan media sosial bisa lebih ditingkatkan lagi untuk memperluas jangkauan informasi dan peluang kerja yang tersedia bagi siswa, serta meningkatkan interaksi dengan audiens lebih luas. Dengan memperhatikan saran-saran tersebut, diharapkan program Ahliin dapat terus berkembang, memberikan manfaat yang lebih besar, dan semakin memperkuat posisi Hayujalan sebagai penyedia layanan yang peduli terhadap perkembangan siswa dan siap menghadapi tantangan dunia kerja.

## Daftar Rujukan

- Badan Pusat Statistik Indonesia. (18 Juli 2024). Tingkat Pengangguran Terbuka Berdasarkan Tingkat Pendidikan. Diakses pada 16 November 2024, dari <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTE3OSMy/tingkat-pengangguran-terbuka-berdasarkan-tingkat-pendidikan.html>
- Hidayat, R., Pratiwi, S., & Gunawan, A. (2023). Inovasi Program Kemitraan sebagai Strategi Peningkatan Nilai Tambah Layanan Transportasi Online. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 9(2), 167-182. <https://doi.org/10.31937/ibmi.v9i2.345>
- Kusuma, H., & Pratama, R. (2022). Implementasi Strategi After-Sales Service melalui Program Kemitraan: Studi Kasus pada Perusahaan Transportasi Online. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 67-82. <https://doi.org/10.28992/jrmb.v7i1.567>
- Madadenok, S. A. (2024). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Larissa Aesthetic Center Yogyakarta) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Nugroho, A., & Handayani, T. (2022). Evaluasi Efektivitas Program Kemitraan dalam Mendukung Layanan Purna Jual: Perspektif Mitra Pengemudi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(2), 156-170. <https://doi.org/10.14710/jab.v16i2.234>
- Nugroho, W. (2022). Integrasi Pendidikan Karakter Pada Pendidikan Vokasi Di Sekolah Menengah Kejuruan. *Vocational: Jurnal Inovasi Pendidikan Kejuruan*, 2(1), 73-84.
- Permana, R., Sulistyowati, L., & Hartanto, B. (2023). Model Pengembangan Kemitraan Strategis untuk Optimalisasi Layanan After-Sales di Industri Transportasi Digital. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 6(1), 45-60. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v6i1.456>
- Priyono, M. I., & Perkasa, D. H. (2024). Determinan Faktor Pengembangan Karir Karyawan: Pengalaman Kerja, Tingkat Pendidikan Dan Karakteristik Individu. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 17(2), Irfan-Priyono.
- Rahmawati, A., Widodo, S., & Hartono, E. (2023). Analisis Dampak Program Kemitraan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas dalam Industri Jasa. *Journal of Business and Management Studies*, 15(3), 278-290. <https://doi.org/10.15642/jbms.2023.15.3.278-290>
- Rizky, R., Hakim, Z., Wibowo, A. H., Pratama, A. G., Sugiarto, A., & Setyowati, S. (2023). Program Peningkatan Kecakapan Hidup Berbasis Vocational Skill Untuk Membangun Jawa Wirausaha Mahasiswa Semester Akhir Mahasiswa Universitas Mathla'ul Anwar Banten. *Jurnal Dharmabakti Nagri*, 1(3), 133-139.
- Safitri, M., & Kurniawan, D. (2022). Pengaruh Kualitas Program Kemitraan terhadap Performa Layanan After-Sales dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(3), 234-248. <https://doi.org/10.26740/jim.v10n3.p234-248>
- Sutianah, C. (2021). Peningkatan kompetensi kerja berbasis integrasi soft skills, hard skills dan entrepreneur skills program keahlian kuliner melalui penerapan teaching factory smk. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(08), 152-167.
- Suyitno, B., & Purnomo, D. (2021). Pengembangan Model Program Kemitraan dalam Meningkatkan Layanan After-Sales pada Sektor Jasa Transportasi. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 8(2), 145-156. <https://doi.org/10.25292/jtl.v8i2.456>
- Wibowo, A., Susanto, D., & Rahman, F. (2023). Optimalisasi Program Kemitraan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan After-Sales: Studi pada Industri Transportasi Online di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 16(1), 89-104. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v16i1.890>

- Wijaya, D., & Santoso, F. (2023). Peningkatan Nilai Tambah Layanan Jasa Transportasi Online Melalui Program Kemitraan Berkelanjutan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 38(1), 12-28. <https://doi.org/10.22146/jebi.v38i1.789>
- Yulianto, E., & Setiawan, H. (2022). Analisis Faktor-Faktor Keberhasilan Program Kemitraan dalam Mendukung Layanan After-Sales Perusahaan Transportasi Digital. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 22(1), 78-93. <https://doi.org/10.17970/jrem.v22i1.567>