

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.2.1 Rumusan Masalah Makro	6
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Maksud Penelitian	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7

1.4.2 Kegunaan Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Tinjauan Pustaka	13
2.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi	13
2.2.1.1 Gangguan	20
2.2.1.2 Kepentingan	20
2.2.1.3 Motivasi terpendam	20
2.2.1.4 Prasangka	20
2.2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Antarpribadi	21
2.2.3 Tinjauan tentang Bentuk Komunikasi	22
2.2.3.1 Komunikasi Verbal	22
2.2.3.1 Komunikasi Non Verbal	23
2.2.3.2 Komunikasi intrapribadi (<i>intrapersonal communication</i>)	23
2.2.3.3 Komunikasi interpersonal (<i>interpersonal communication</i>)	24
2.2.3.4 Komunikasi kelompok (<i>group communication</i>)	24
2.2.3.5 Komunikasi organisasi (<i>organization communication</i>)	24
2.2.3.6 Komunikasi Massa (<i>mass communication</i>)	24

2.2.4 Tujuan Komunikasi	24
2.2.5 Tinjauan tentang Perilaku Komunikasi	25
2.2.6 Tinjauan tentang Transportasi Online	26
2.2.7 Tinjauan Tentang Komunikasi Virtual	27
2.3 Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Informan Penelitian	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1 Studi Pustaka	34
3.3.2 Studi Lapangan	36
3.4 Uji Keabsahan Data	36
3.5 Teknik Analisa Data	37
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.6.1 Lokasi Penelitian	40
3.6.2 Waktu Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	45
4.1.1.1 Sejarah Singkat Grab Indonesia	45
4.1.1.2 Logo dan Arti Lambang	46

4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian	46
4.1.2.1 Informan Kunci	46
4.1.2.2 Informan Pendukung	50
4.1.3.1 Tindakan Komunikasi Verbal Driver Transportasi Online Grab Car Pada Pengguna Aplikasi Grab ID di Kota Bandung	54
4.1.3.2 Tindakan Komunikasi Non Verbal Driver Transportasi Online Grab Car Pada Pengguna Aplikasi Grab ID di Kota Bandung	57
4.1.3.3 Hambatan Komunikasi Driver Transportasi Online Grab Car Pada Pengguna Aplikasi Grab ID di Kota Bandung	58
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	60
4.2.1 Tindakan Komunikasi Verbal Driver Yang Terjadi Antara Driver Grab Car Pada Pengguna Aplikasi Grab ID di Kota Bandung	63
4.2.2 Tindakan Komunikasi Non Verbal Yang Terjadi Antara Driver Grab Car Pada Pengguna Aplikasi Grab ID di Kota Bandung	65
4.2.3 Hambatan Komunikasi Yang Timbul Antara Driver Grab Car Pada Pengguna Aplikasi Grab ID di Kota Bandung	67
4.2.4 Perilaku Komunikasi Driver Grab Car dengan Pengguna Aplikasi Grab ID di Kota Bandung	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	78

5.2.1 Saran untuk Driver Transportasi Online Grab Car di Kota Bandung	
.....	79
5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	82
DAFTAR RIWAYAT	
HIDUP.....	112