

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.2.1 Masalah Makro .....	6
1.2.2 Masalah Mikro .....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
1.3.1 Maksud Penelitian .....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	7
1.3.3 Kegunaan Praktis .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....	9
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Tinjauan Pustaka .....	11
2.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi .....	11

2.2.1.1	Definisi Komunikasi .....	11
2.2.1.2	Unsur Komunikasi .....	12
2.2.1.3	Proses Komunikasi .....	13
2.2.1.4	Fungsi Komunikasi .....	15
2.2.1.5	Tujuan Komunikasi .....	21
2.2.2	Tinjauan Perilaku Komunikasi .....	22
2.2.3	Tinjauan Tentang Komunikasi Kelompok .....	23
2.2.3.1	Pengertian Komunikasi Kelompok .....	23
2.2.3.2	Fungsi Komunikasi Kelompok .....	24
2.2.3.3	Pengaruh Kelompok Pada Perilaku Komunikasi .....	25
2.2.4	Tinjauan Kepuasan konsumen .....	26
2.3	Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1	Metode Penelitian .....	31
3.2	Desain Penelitian .....	31
3.3	Informan Penelitian .....	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.4.1	Studi Pustaka .....	36
3.4.2	Studi Literatur .....	36
3.4.3	Internet Searching .....	37
3.4.4	Studi Lapangan .....	37
3.5	Teknik Analisis Data .....	40
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	41
3.6.1	Lokasi Penelitian .....	41

3.6.2 Waktu Penelitian .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Objek Penelitian.....	45
4.1.1.1 Logo Komunitas Driving After Dark .....	45
4.1.1.2 Visi dan Misi Komunitas Driving After Dark.....	46
4.1.2 Deskripsi Profile Informan.....	47
4.1.2.1 Informan Kunci .....	47
4.1.2.2 Informan Pendukung .....	49
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian .....	51
4.1.3.1 Komunikasi Verbal Yang Terjadi Antara Pengemudi Ojek <i>Online</i> Komunitas Driving After Dark Dalam Memberikan Kepuasan Pada Penumpang.....	52
4.1.3.2 Komunikasi Verbal Yang Terjadi Antara Pengemudi Ojek <i>Online</i> Komunitas Driving After Dark Dalam Memberikan Kepuasan Pada Penumpang.....	58
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.2.1 Komunikasi Verbal Pengemudi Ojek Online Komunitas Driving After Dark Dalam Memberikan Kepuasan Pada Pelanggan .....	63
4.2.2 Komunikasi NonVerbal Pengemudi Ojek Online Komunitas Driving After Dark Dalam Memberikan Kepuasan Pada Pelanggan .....	64
4.3 Perilaku Komunikasi Pengemudi Ojek Online Komunitas Driving After Dark Dalam Memberikan Kepuasan Pada Pelanggan .....	65

BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
5.2.1 Saran Untuk Komunitas Driving After Dark.....	69
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	73