

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas dan dianalisa pada bab sebelumnya yaitu mengenai mengenai perilaku komunikasi *driver* ojek online dalam memberikan kepuasan pengguna jasa transportasi online di kota Bandung. Maka peneliti dapat mengemukakan beberapa hal yang dapat di tarik sebagai kesimpulan dari uraian yang telah di bahas sebelumnya, yaitu sebagai berikut :

1. Komunikasi Verbal *Driver* Ojek Online Dalam Memberikan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Di Kota Bandung.

Komunikasi Verbal yang dilakukan *driver* ojek online menggunakan pilihan bahasa yang situasional antara Bahasa Indonesia dan Bahasa Sunda dengan gaya bahasa dan pemilihan kata yang ringan dan cenderung santai. Untuk topik pembicaraan yang terjadi biasanya beragam setiap orangnya. Dari komunikasi verbal yang dilakukan, pengguna jasa menilai bahwa *driver* merupakan orang yang komunikatif. Sehingga pengguna jasa merasa puas dengan perilaku komunikasi dari *driver* ojek online tersebut.

2. Komunikasi Nonverbal *Driver* Ojek Online Dalam Memberikan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Di Kota Bandung.

Komunikasi nonverbal yang terdapat dalam perilaku komunikasi *driver* ojek online antara lain adalah pesan fasial atau ekspresi muka, pesan gestural atau gerakan anggota badan yang memiliki makna, serta pesan artifaktual yang tercermin dari penampilan serta atribut tambahan yang digunakan oleh *driver* ojek online.

3. Hambatan Komunikasi *Driver* Ojek Online Dalam Memberikan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Di Kota Bandung.

Hambatan komunikasi dalam perilaku komunikasi *driver* ojek online yang dirasakan oleh *driver* dan juga pengguna jasa antara lain adalah hambatan intenal dan juga hambatan eksternal. Untuk hambatan internal terkait dengan situasi emosional yang sedang dirasakan, baik dari dalam diri *driver* maupun dalam diri penumpang. Selain itu hambatan internal lainnya adalah kurangnya pemahaman bahasa inggris dari *driver* sehingga mengalami kesulitan berkomunikasi ketika mendapatkan penumpang yang merupakan turis asing. Sedangkan untuk hambatan eksternal terkait dari kondisi lingkungan fisik yaitu kondisi jalan raya yang macet dan bising, suara angin, serta cuaca.

5.2. Saran

Dalam sebuah penelitian, seorang peneliti harus mampu memberikan sesuatu yang dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi atau lembaga yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun saran-saran yang peneliti berikan setelah meneliti permasalahan ini adalah :

5.2.1. Saran Bagi *Driver* Ojek Online Di Kota Bandung

- Perilaku komunikasi yang dilakukan oleh *driver* ojek online sudah baik, namun hendaknya *driver* lebih memahami lagi keadaan penumpang yang berbeda-beda, karena tidak selamanya penumpang senang jika terlalu banyak terjadi komunikasi di jalan.
- *Driver* harus lebih ramah dalam memberikan senyuman terutama ketika awal bertemu dengan penumpang.
- *Driver* harus lebih belajar bahasa inggris, agar dapat berkomunikasi dengan penumpangnya yang merupakan turis asing.

5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

- Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti permasalahan menyangkut perusahaan transportasi online lebih baik menghubungi perusahaan tersebut lebih awal agar tidak lama menunggu balasan perusahaan.
- Selain itu diusahakan mempunyai kenalan di perusahaan tersebut, karena mengingat perusahaan transportasi online sangat tertutup untuk memberikan data perusahaan.