

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.2.1. Rumusan Masalah Makro.....	11
1.2.2. Rumusan Masalah Mikro.....	11
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.3.1. Maksud Penelitian.....	12
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	13
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	13

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....15

2.1. Tinjauan Pustaka.....	15
2.1.1. Penelitian Sejenis Terdahulu.....	15
2.1.2. Tinjauan Mengenai Komunikasi.....	18
2.1.2.1. Definisi Komunikasi.....	18
2.1.2.2. Proses Komunikasi.....	20
2.1.2.3. Unsur Komunikasi.....	22
2.1.2.4. Tujuan Komunikasi.....	25
2.1.2.5. Fungsi Komunikasi.....	26
2.1.2.6. Gangguan Dan Rintangan Komunikasi.....	27
2.1.2.7. Hambatan Komunikasi.....	29
2.1.3. Tinjauan Mengenai Komunikasi Interpersonal.....	32
2.1.3.1. Definisi Komunikasi Interpersonal.....	33
2.1.3.2. Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	35
2.1.3.3. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal.....	36
2.1.3.4. Sifat Komunikasi Interpersonal.....	37
2.1.4. Tinjauan Mengenai Komunikasi Organisasi.....	43
2.1.4.1. Definisi Organisasi.....	43
2.1.4.2. Pengertian Komunikasi Organisasi.....	44
2.1.4.3. Fungsi Komunikasi Organisasi.....	45
2.1.5. Tinjauan Mengenai Perilaku Komunikasi.....	46
2.1.6. Tinjauan Mengenai Kepuasan.....	49
2.1.6.1. Pengertian Kepuasan.....	49

2.1.6.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	50
2.1.7. Tinjauan Mengenai Jasa.....	51
2.1.8. Tinjauan Mengenai Transportasi Online.....	52
2.2. Kerangka Pemikiran.....	53
BAB III METODE PENELITIAN.....	62
3.1. Desain Penelitian.....	62
3.2. Informan Penelitian.....	65
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	69
3.3.1. Studi Pustaka.....	69
3.3.2. Studi Lapangan.....	71
3.4. Uji Keabsahan Data.....	75
3.5. Teknik Analisa Data.....	78
3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	81
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	81
3.6.2. Waktu Penelitian.....	81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	83
4.1. Hasil Penelitian.....	84
4.1.1. Gambaran Objek Penelitian.....	88
4.1.1.1. Sejarah Transportasi Online Di Indonesia.....	88
4.1.1.2 Jenis Transportasi Online Di Indonesia	93
4.1.2. Deskripsi Identitas Informan.....	106
4.1.2.1. Informan Kunci.....	106
4.1.2.2. Informan Pendukung.....	112

4.1.3. Analisa Hasil Penelitian.....	115
4.1.3.1. Komunikasi Verbal <i>Driver</i> Ojek Online Dalam Memberikan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online.....	115
4.1.3.2. Komunikasi Nonverbal <i>Driver</i> Ojek Online Dalam Memberikan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online.....	123
4.1.3.3. Hambatan Komunikasi <i>Driver</i> Ojek Online Dalam Memberikan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online.....	132
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	138
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	155
5.1. Kesimpulan.....	155
5.2. Saran.....	156
5.2.1. Saran Bagi <i>Driver</i> Ojek Online Di Kota Bandung.....	157
5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	157
DAFTAR PUSTAKA.....	158
LAMPIRAN.....	162

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.2. Informan Kunci.....	68
Tabel 3.3. Informan Pendukung.....	69
Tabel 3.4. Waktu Penelitian.....	82
Tabel 4.5. Jadwal Wawancara Informan Kunci.....	85
Tabel 4.6. Jadwal Wawancara Informan Pendukung.....	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Jalannya Proses Komunikasi.....	21
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran.....	60
Gambar 3.3. Komponen Analisis Data Model Kualitatif.....	79
Gambar 4.4. Statistik Jumlah Pengguna Transportasi Online Di Indonesia.....	92
Gambar 4.5. Statistik Jumlah Aplikasi Transportasi Online Yang Di Instal.....	93
Gambar 4.6. Logo GOJEK.....	93
Gambar 4.7. Logo Grab.....	94
Gambar 4.8. Logo Uber.....	95
Gambar 4.9. Logo Okejack.....	95
Gambar 4.10. Logo Indojek.....	96
Gambar 4.11. Logo Teknojek.....	97
Gambar 4.12. Logo HelooJek.....	97
Gambar 4.13. Logo Bojek.....	98
Gambar 4.14. Logo Ojek Argo.....	99
Gambar 4.15. Logo AJO.....	99
Gambar 4.16. Logo JEGER Taksi.....	100
Gambar 4.17. Logo TOPJEK.....	101
Gambar 4.18. Logo PROJEK.....	101
Gambar 4.19. Foto <i>Driver</i> Informan 1.....	108
Gambar 4.20. Profil Akun <i>Driver</i> Informan 1.....	110

Gambar 4.21. Foto <i>Driver</i> Informan 2.....	110
Gambar 4.22. Profil Akun <i>Driver</i> Informan 2.....	112
Gambar 4.23. Foto <i>Driver</i> Informan 3.....	112
Gambar 4.24. Profil Akun <i>Driver</i> Informan 3.....	114
Gambar 4.25. Informan Pendukung 1.....	115
Gambar 4.26 Informan Pendukung 2.....	116
Gambar 4.27. Informan Pendukung 3.....	117
Gambar 4.28. Model Komunikasi Verbal <i>Driver</i> Ojek Online Dalam Memberikan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online	126
Gambar 4.29. Model Komunikasi Nonverbal <i>Driver</i> Ojek Online Dalam Memberikan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online	134
Gambar 4.30. Model Hambatan Komunikasi <i>Driver</i> Ojek Online Dalam Memberikan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online	140
Gambar 4.31. Model Perilaku Komunikasi <i>Driver</i> Ojek Online Dalam Memberikan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Go-Jek	154

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Persetujuan Menjadi Pembimbing
- Lampiran 2 Surat Rekomendasi Mengikuti Sidang Skripsi
- Lampiran 3 Surat Pendaftaran Mengikuti Sidang Skripsi
- Lampiran 4 Lembar Revisi Usulan Penelitian
- Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan
- Lampiran 6 Lembar Revisi Sidang Skripsi
- Lampiran 7 Surat Keterangan Publikasi
- Lampiran 8 Pedoman Observasi
- Lampiran 9 Hasil Observasi
- Lampiran 10 Pedoman Wawancara
- Lampiran 11 Hasil Wawancara
- Lampiran 12 Dokumentasi