

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<i>ABSTRACK .....</i>	<i>iv</i>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.4.1 Maksud Penelitian .....	9
1.4.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Akademis.....	10
1.5.2 Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teoritis .....	19
2.3 Landasan Konseptual .....	20
2.3.1 Tinjauan Umum Tentang Komunikasi .....	25
2.3.1.1 Unsur-Unsur Komunikasi.....	26
2.3.1.2 Tujuan Komunikasi .....	27
2.3.1.3 Ciri-Ciri Komunikasi .....	29
2.3.2 Tinjauan Umum Tentang Media .....	29
2.3.2.1 Fungsi Media Komunikasi .....	32

2.3.2.2 Perkembangan Media Massa .....	32
2.3.3 Tinjauan Umum Tentang Pelayanan .....	35
2.3.4 Tinjauan Umum Tentang Komunikasi Antar Pribadi.....	36
2.3.5 Tinjauan Umum Tentang Petugas Layanan Gofood .....	43
2.4 Kerangka Pemikiran .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
3.1 Desain Penelitian Kualitatif .....	46
3.2 Pendekatan Penelitian Studi Deskriptif Kualitatif .....	47
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.3.1 Sumber Data Penelitian .....	48
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.3.2.1 Wawancara .....	48
3.3.2.2 Observasi .....	49
3.3.2.3 Dokumentasi .....	49
3.4 Metode Analisis Data .....	50
3.5 Unit Analisis Data .....	50
3.6 Teknik Analisis Data .....	51
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	52
3.8 Informan .....	54
3.8.1 Ciri-Ciri Informan .....	55
3.8.2 Profil Informan .....	55
3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	58
3.9.1 Lokasi Penelitian .....	58
3.9.2 Waktu Penelitian .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	60
4.2 Hasil Penelitian .....	63
4.2.1 Proses Komunikasi Pelayanan Driver Go-Food.....	63
4.2.1.1 Komunikator Memiliki Pesan yang Harus Disampaikan...	63

4.2.1.2 Komunikator Menyampaikan Pesan melalui Media.....	65
4.2.1.3 Komunikator Memastikan Pesan yang Telah Diterima .....	67
4.2.1.4 Komunikator Memahami Pesan Komunikator .....	69
4.2.1.5 Komunikator Mengkonfirmasi Ulang Pesan Komunikator..	70
4.2.1.6 Komunikator Mengkomunikasikan Pesan .....	72
4.2.1.7 Komunikator melakukan Umpan Balik Komunikator .....	74
4.2.1.8 Komunikator Memahami Pesan Komunikator .....	76
4.2.2 Bentuk Komunikasi Pelayanan Driver Go-Food .....	77
4.2.2.1 Komunikator Memulai Percakapan .....	78
4.2.2.2 Dialog dalam Bentuk Konfirmasi .....	80
4.2.2.3 Wawancara antara Komunikator&Komunikator .....	81
4.2.2.4 Gestur saat Penyampaian Pesanan.....	83
4.2.2.5 Komunikator Melakukan Sharing kepada Komunikator ....	85
4.2.2.6 Fleksibel .....	86
4.2.2.7 Komunikator Melakukan Tatap Muka .....	88
4.3 Pembahasan.....	90
4.3.1 Proses Komunikasi Pelayanan Driver Go-Food.....	90
4.3.2 Bentuk Komunikasi Pelayanan Driver Go-Food.....	93
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>97</b>
5.1 Simpulan .....	97
5.2 Saran.....	98
5.2.1 Saran Akademis.....	98
5.2.1 Saran Praktis.....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>104</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Daftar Kota Beserta Layanan yang Tersedia.....	22
Gambar 2.2 Kelanjutan Daftar Kota Beserta Layanan yang Tersedia .....	23
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Penulis Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Bagan Hasil Penelitian.....	87

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	50