

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|-------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| <i>ABSTRAK</i> | iv |
| LEMBAR DEDIKASI | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian..... | 16 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | 17 |
| 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 17 |
| 1.4.1 Maksud Penelitian | 17 |
| 1.4.2 Tujuan Penelitian..... | 17 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 18 |
| 1.5.1 Manfaat Filosofis | 18 |
| 1.5.2 Manfaat Akademis | 18 |
| 1.5.3 Manfaat Praktis | 18 |

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

| | |
|---|----|
| 2.1 Kajian Pustaka | 19 |
| 2.1.1 Riview Penelitian Terdahulu | 20 |
| 2.2 Landasan Teori | 23 |
| 2.2.1 Komunikasi Interpersonal | 23 |
| 2.3 Landasan Konseptual | 29 |
| 2.3.1 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi | 29 |
| 2.3.1.1 Definisi Komunikasi | 29 |
| 2.3.1.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal | 34 |
| 2.3.1.3 Proses Komunikasi | 37 |
| 2.3.2 Tujuan Komunikasi | 39 |
| 2.3.3 Hambatan Komunikasi | 41 |
| 2.3.4 Tinjauan Pola Komunikasi | 42 |
| 2.3.4.1 Definisi Pola Komunikasi | 42 |
| 2.3.5 Komunikasi Pelayanan | 44 |
| 2.3.5.1 Pelayanan | 46 |
| 2.3.5.2 Kualitas Pelayanan | 47 |
| 2.3.5.3 Pelayanan Prima | 47 |
| 2.3.6 Gojek | 48 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran..... | 57 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|------------------------------|----|
| 3.1 Metode Penelitian | 61 |
| 3.1.1 Desain Penelitian..... | 62 |

| | | |
|---|---|-----|
| 3.1.2 | Jenis Studi Deskriptif Kualitatif..... | 64 |
| 3.1.3 | Teknik Penentuan Informan Penelitian..... | 66 |
| 3.2 | Teknik Pengumpulan Data..... | 67 |
| 3.2.1 | Studi Lapangan | 68 |
| 3.3 | Uji Keabsahan Data | 70 |
| 3.4 | Teknik Analisa Data..... | 72 |
| 3.5 | Lokasi dan Waktu Penelitian | 74 |
| 3.5.1 | Lokasi Penelitian..... | 74 |
| 3.5.2 | Waktu Penelitian..... | 75 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1 | Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 77 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 83 |
| 4.2.1 | Proses Komunikasi Pelayanan Gojek..... | 83 |
| 4.2.2 | Hambatan Komunikasi Pelayanan Gojek..... | 84 |
| 4.2.3 | Pola Komunikasi Pelayanan Gojek..... | 86 |
| 4.3 | Pembahasan..... | 88 |
| 4.3.1 | Proses Komunikasi Pelayanan Gojek..... | 88 |
| 4.3.2 | Hambatan Komunikasi Pelayanan Gojek..... | 90 |
| 4.3.3 | Pola Komunikasi Pelayanan Gojek | 92 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | |
| 5.1 | Simpulan | 98 |
| 5.2 | Saran | 100 |
| 5.2.1 | Saran Akademis..... | 100 |

5.2.2 Saran Praktis.....100

| | |
|-------------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA | 101 |
| GLOSARIUM | 103 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 106 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Riview Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| Tabel 3.1 Daftar Informan..... | 67 |
| Tabel 3.2 Waktu Penelitian..... | 76 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Alur Kerangka pemikiran..... | 59 |
| Gambar 4.1 Hasil Penelitian | 97 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Observasi
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 4 : Hasil Wawancara Informan 1
- Lampiran 5 : Hasil Wawancara Informan 2
- Lampiran 6 : Hasil Wawancara Informan 3
- Lampiran 7 : Profile Informan 1
- Lampiran 8 : Profile Informan 2
- Lampiran 9 : Profile Informan 3
- Lampiran 10 : Riwayat Hidup Peneliti