

Nomor Daftar FPIPS : 4347/UN40.A2.13/PT.2023

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TRANSPORTASI *ONLINE***

GOJEK DI KOTA BANDUNG

(Studi Korelasi Pada Mahasiswa Pengguna Gojek Di Kota Bandung)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi



Oleh :

Ashila Nur Azhar

NIM 1902580

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TRANSPORTASI *ONLINE* GOJEK
(Studi Korelasi pada Mahasiswa Pengguna Gojek di Kota Bandung)

Oleh

Ashila Nur Azhar

NIM. 1902580

Skripsi ini Disetujui dan Disahkan oleh :

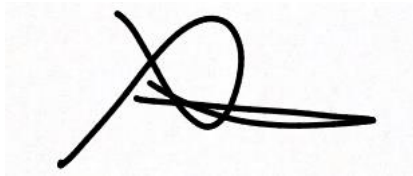
Pembimbing I,



Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si.

NIP. 196201271988031001

Pembimbing II,



Dr. Kusnendi, M.S.

NIP. 196001221984031003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengathuan Sosial
Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. Ahmad Fahrul Muchtar Affandi, M.Si

NIP. 198507172014041001

i

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TRANSPORTASI *ONLINE* GOJEK**

(Studi Korelasi pada Mahasiswa Pengguna Gojek di Kota Bandung)

Oleh
Ashila Nur Azhar

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi konsentrasi Penyiaran pada Fakultas Pendidikan Ilmu
Pengetahuan Sosial

© Ashila Nur Azhar
Universitas Pendidikan Indonesia
2023

Hak Cipta Dilindungi Undang - Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,
fotocopy, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya nyatakan bahwa skripsi dengan berjudul “**Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Online* Gojek (Studi Korelasi pada Mahasiswa Pengguna Gojek di Kota Bandung)**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 10 Agustus 2023
Penulis,



Ashila Nur Azhar

ABSTRAK

Azhar, Ashila Nur. 2023. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Online* Gojek (Studi Korelasi pada Mahasiswa Pengguna Gojek di Kota Bandung).

Komunikasi interpersonal memiliki peranan yang penting dalam kepuasan pelanggan, khususnya pada perusahaan bidang jasa. Rasa tidak puas pelanggan dapat menjadi masalah jika pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapat dan membuat pelanggan kecewa dan menghentikan penggunaan jasa tersebut. Karena komunikasi interpersonal pada bidang jasa menjadi sebuah alat dalam berinteraksi dan memberikan layanan kepada para pelanggannya. Pengemudi menjadi salah satu modal perusahaan terbesar dalam Bergeraknya kegiatan operasional perusahaan transportasi *online* seperti Gojek. Dengan itu, komunikasi interpersonal dari pengemudi akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh dari keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan dan komunikasi interpersonal secara keseluruhan terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Teori yang digunakan adalah teori pertukaran sosial, untuk menjelaskan hubungan interaksi antara kedua individu yang saling menguntungkan dengan melihat adanya timbal balik berupa apresiasi atau biaya yang dikeluarkan. Penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan beberapa kriteria. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dengan nilai 51,1%. Sedangkan 48,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti. Maka dari itu, peneliti merekomendasikan agar pada penelitian selanjutnya menghadirkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pelanggan, Gojek.*

ABSTRACT

Azhar, Ashila Nur. 2023. The Effect of Interpersonal Communication on Customer Satisfaction of Gojek online transportation (Correlation Study among Gojek Users in Bandung City).

Interpersonal communication plays a crucial role in customer satisfaction, particularly in service-oriented companies. Customer dissatisfaction can become a problem when they feel unsatisfied with the provided service, leading to disappointment and cessation of service usage. Interpersonal communication within the service sector serves as a tool for interaction and service provision to customers. Drivers constitute one of the most significant assets for operational activities in online transportation companies like Gojek. Thus, the interpersonal communication skills of drivers can affect Gojek customer satisfaction. This research aims to analyze the influence of openness, empathy, supportive attitude, positive demeanor, parity, and overall interpersonal communication on Gojek customer satisfaction. The used theory is the social exchange theory, which explains the mutually beneficial interaction between individuals, involving reciprocity through appreciation or incurred costs. This study employs a correlational method with a quantitative approach, using questionnaires distributed to 100 respondents. Sampling is conducted through non-probability sampling techniques based on several criteria. The research findings reveal a simultaneous influence of interpersonal communication on customer satisfaction with a value of 53.5%. The remaining 46.5% is influenced by external factors beyond the examined variables. Consequently, it is recommended for future research to incorporate other factors that impact customer satisfaction.

Keywords: Interpersonal Communication, Customer Satisfaction, Gojek.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Online* Gojek (Studi Korelasi pada Mahasiswa Pengguna Gojek di Kota Bandung)”.

Skripsi ini terdiri dari lima bagian. Pertama, BAB I PENDAHULUAN yang berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta struktur organisasi skripsi. Kedua, BAB II KAJIAN PUSTAKA yang berisikan landasan teori dan kajian sesuai dengan fokus penelitian, penelitian – penelitian terdahulu, kerangka berpikir penelitian, paradigma penelitian, dan hipotesis penelitian. Ketiga, BAB III METODE PENELITIAN yang berisikan desain penelitian, tempat dan partisipan penelitian, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik penganalisisan data, operasional variabel dependen dan independen, uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis penelitian. Keempat, BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN yang berisikan hasil dari temuan penelitian seperti profil responden, karakteristik responden, analisis deskriptif, hasil dari uji asumsi klasik, hasil uji hipotesis, dan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Lalu yang paling akhir merupakan bagian kelima, BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN yang berisikan kesimpulan penelitian, implikasi secara teoritis, praktis, maupun adanya saran

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak menutup kemungkinan bahwa terdapat kesalahan atau kekurangan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih amat jauh dari kata sempurna. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi kontribusi nyata dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Komunikasi dan dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak terkait. Selain itu, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan solusi dari isu yang digali dalam penelitian ini.

Bandung, 10 Agustus 2023



Ashila Nur Azhar

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Online Gojek* (Studi Korelasi Pada Mahasiswa Pengguna Gojek di Kota Bandung). Penulis masih menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat keterbatasan pengetahuan serta pengetahuan. Oleh karena itu, penulis sangat menerima kritik dan saran, guna memperbaiki kualitas skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan yang berharga bagi para pembaca. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi, dan bimbingan beberapa pihak yang terlibat. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta ridha-Nya dalam proses pembuatan skripsi ini sehingga membuat penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik,
2. Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial,
3. Dr. Agus Mulyana, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia beserta segenap jajarannya,
4. Dr. Ahmad Fahrul Muchtar Affandi., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia,
5. Heni Nuraeni Zaenudin M.I.Kom., selaku Dosen Wali yang telah memberikan bantuan dukungan kepada penulis, khususnya dalam melaksanakan pendidikan akademis pada Program Studi Ilmu Komunikasi,
6. Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu di kesibukannya untuk memberikan arahan, masukan, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini,

7. Dr. Kusnendi, M.S., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu di kesibukannya untuk memberikan arahan, masukan, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini,
8. Seluruh dosen dan staf Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi akademiknya di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia,
9. Orang tua tercinta, yaitu Ibu Yati Meydayati dan Bapak Nanang Kusnawan, yang selalu memberikan dukungan, baik dalam bentuk moril maupun materi, memberikan dukungan dan do'a yang tiada henti kepada penulis, serta menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini,
10. Kedua adik tercinta, Talitha dan Shazia yang selalu ada dikala susah maupun senang, yang selalu memberikan semangat dan hiburan bagi penulis, dan dukungan yang tulus,
11. Rekan-rekan SMA, Rani Apriliani, Zalfa Kirani, Sekar Salsabila, Fira Aulia, Dinda Exelsa, dan Putri Dwi, yang telah memberikan semangat, tempat dikala mencurahkan isi hati, dan dukungan ketika penulis mengalami kesulitan,
12. Rekan-rekan kontrakan, Zara Janeta, Puteri Aulia, Silmy Mega, Alyssa Fika, Iyan, dan Naufal, yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis,
13. Rekan-rekan kuliah, Hanna, Dhea, Caca, Masayu, Ian, Fifi, dan Intan yang memberi warna selama perkuliahan ini, serta tempat berbagi selepas menjalani perkuliahan,
14. Rekan-rekan Kosan, Syelma dan Rini yang selalu memberikan semangat dan hiburan,
15. Sufiana Rachman dan Rahmadiva, selaku rekan satu pembimbing yang selalu saling memberikan semangat dan pengetahuan dalam pengerjaan skripsi ini,
16. Seluruh rekan mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terimakasih telah memberikan banyak cerita

- yang sangat berarti bagi penulis, khususnya rekan kelas Penyiaran 19, yang selalu saling membantu dan bertukar pikiran selama perkuliahan,
17. Rekan-rekan Fosmaku UPI, yang memberikan motivasi dan pengetahuan bagi penulis selama pengerjaan skripsi ini,
 18. Seluruh responden pada penelitian ini yaitu mahasiswa pengguna Gojek di kota Bandung, yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini,
 19. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berperan dan turut andil dalam membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Bandung, 10 Agustus 2023



Ashila Nur Azhar
NIM. 1902580

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Kebijakan.....	10
1.4.3 Manfaat Praktis	10
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Komunikasi Interpersonal	12
2.2 Kepuasan Pelanggan	22
2.3 Gojek Sebagai Penyedia Jasa Transportasi <i>Online</i>	27
2.4 Teori Pertukaran Sosial.....	29
2.5 Penelitian Terdahulu	32
2.6 Kerangka Berpikir.....	37
2.7 Paradigma Penelitian	39
2.8 Hipotesis Penelitian	40

BAB III.....	42
METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	42
3.2 Metode Penelitian	42
3.3 Desain Penelitian	43
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.4.1 Populasi Penelitian.....	44
3.4.2 Sampel Penelitian	44
3.5 Instrumen Penelitian	46
3.5.1 Kuesioner (Angket)	46
3.5.2 Studi Kepustakaan	46
3.5.3 Skala Pengukuran	47
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	47
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian	55
3.7.1 Uji Validitas	55
3.7.2 Uji Reliabilitas	58
3.8 Prosedur Penelitian	60
3.9 Teknik Analisis Data.....	61
3.9.1 Analisis Data Deskriptif.....	61
3.10 Pengujian Asumsi Klasik.....	62
3.10.1 Uji Normalitas	62
3.10.2 Uji Multikolinieritas	62
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas	63
3.11 Uji Hipotesis	64
3.11.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	64
3.11.2 Uji Regresi Linier Berganda (ARM)	65
3.11.3 Pengujian Kelayakan Model.....	66
3.11.4 Pengujian Hipotesis	66
3.11.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2) dan <i>Adjusted R²</i>	67
BAB IV	69
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Deskripsi Responden Penelitian	69

4.2	Karakteristik Responden	69
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
4.3	Analisis Data Deskriptif.....	71
4.3.1	Deskripsi Komunikasi Interpersonal Pengemudi Gojek.....	71
4.3.2	Deskripsi Kepuasan Pelanggan Gojek.....	80
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	81
4.4.1	Uji Normalitas	82
4.4.2	Uji Multikolinieritas	84
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	84
4.5	Uji Hipotesis	85
4.5.1	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	85
4.5.2	Uji Regresi Linier Berganda (ARM)	88
4.5.3	Pengujian Kelayakan Model.....	90
4.5.4	Pengujian Hipotesis	91
4.5.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2) dan <i>Adjusted R²</i>	93
4.6	Pembahasan.....	94
4.6.1	Pembahasan Keterbukaan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek	94
4.6.2	Pembahasan Empati Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek	96
4.6.3	Pembahasan Sikap Mendukung Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek	97
4.6.4	Pembahasan Sikap Positif Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek	98
4.6.5	Pembahasan Pengaruh Kesetaraan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek	100
4.6.6	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Mahasiswa di Kota Bandung	101
BAB V	106
SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	106
5.1	Simpulan	106
5.2	Implikasi	107
5.2.1	Implikasi Teoritis	107

5.2.2 Implikasi Praktis	108
5.3 Rekomendasi	110
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	117
Lampiran 1. Kuesioner.....	117
Lampiran 2. Data Responden.....	122
Lampiran 3. Tanggapan Responden	118
Lampiran 4. Data Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	124
Lampiran 5. Analisis Data Deskriptif	126
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik	129
Lampiran 8. Hasil Turnitin	134

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.3 Statistika Deskriptif Komunikasi Interpersonal Pengemudi Gojek (n=100)	72
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Komunikasi Interpersonal (n=100).....	73
Tabel 4.5 Statistika Deskriptif Keterbukaan Komunikasi Interpersonal Pengemudi Gojek (n=100)	74
<i>Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi pada Keterbukaan Komunikasi Interpersonal (n=100)</i>	74
Tabel 4.7 Statistika Deskriptif Empati Komunikasi Interpersonal Pengemudi Gojek (n=100).....	75
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi pada Empati Komunikasi Interpersonal (n=100).....	76
Tabel 4.9 Statistika Deskriptif Sikap Mendukung Komunikasi Interpersonal Pengemudi Gojek (n=100)	76
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi pada Sikap Mendukung Komunikasi Interpersonal (n=100).....	77
Tabel 4.11 Statistika Deskriptif Sikap Positif Komunikasi Interpersonal Pengemudi Gojek (n=100)	78
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi pada Sikap Positif Komunikasi Interpersonal (n=100)	78
Tabel 4.13 Statistika Deskriptif Kesetaraan Komunikasi Interpersonal Pengemudi Gojek (n=100)	79
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi pada Kesetaraan Komunikasi Interpersonal (n=100)	80
Tabel 4.15 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan Gojek (n=100)	80
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan Gojek (n=100)	81
Tabel 4.17 Hasil Uji Asumsi Klasik (n=100)	81
Tabel 4.18 Kategori Tingkat Hubungan	86
Tabel 4.19 Matriks Korelasi (n=100)	88
Tabel 4.20 Ringkasan Hasil Uji Regresi Linier Berganda (n=100)	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Transportasi Online Terbesar Penggunaanya di Indonesia (2022)	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian	40
Gambar 4.1 Uji Normalitas Grafik P-Plots	83
Gambar 4.2 Grafik Uji Heteroskedastisitas	85

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyadi, F. (2015). Efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan karyawan PT. Borneo enterprisindo samarinda. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 362-376.
- Afrilia & Arifina. (2020). *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal*. Magelang: Pustaka Rumah Cinta.
- Ali Mohammad. (2014). *Memahami Riset Perilaku Dan Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Gojek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 210-223.
- Amajida, F. D. (2016). Kreativitas digital dalam masyarakat risiko perkotaan: Studi tentang ojek online “Gojek” di Jakarta. *Informasi*, 46(1), 115-128.
- Amalia, A., & Suwatno, S. (2019). Komunikasi interpersonal guru sebagai determinan efektivitas pembelajaran siswa kelas x administrasi perkantoran di sekolah menengah kejuruan. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(1), 8-16.
- Amanda, G. (2020). Pengguna Aktif Gojek Capai 20 Juta Orang. [Republika.co.id. https://ekonomi.republika.co.id/berita/qej9xx423/pengguna-aktif-gojek-capai-20-juta-orang](https://ekonomi.republika.co.id/berita/qej9xx423/pengguna-aktif-gojek-capai-20-juta-orang)
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 1(2), 305-322.
- Aulia, M., Suwatno, S., & Santoso, B. (2018). Meningkatkan keterampilan komunikasi lisan melalui metode storytelling. *Jurnal Manajerial*, 17(1), 110-123.
- Benedica, E. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pelanggan Department Store Matahari Cabang Rawamangun Jakarta. *Jurnal Dinamika Pendidikan*, 12(3), 198-204.
- Buhori, I. (2022). Survei Indef: Gojek Jadi Transportasi Online Paling Banyak Digunakan Masyarakat. Merdeka.com. <https://www.merdeka.com/uang/survei-indef-gojek-jadi-transportasi-online-paling-banyak-digunakan-masyarakat.html>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Chotim, L. P. S. & E. E. (2020). *Statistika Sosial: Teori dan Aplikasi untuk Mahasiswa dan Peneliti Ilmu-Ilmu Sosial*. Rajawali Pers.
- Darmawan. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif* (P. Latifah (ed.)). Remaja Rosdakarya.
- Dainton, M., & Zelle, E. D. (2004). Explaining theories of interpersonal communication. Retrieved December, 5, 2014.
- Fadhil, R. (2022). Respon Warga Bandung Soal Kenaikan Tarif Ojol. DetikJabar.com. <https://www.detik.com/jabar/bisnis/d-6227413/respons-warga-bandung-soal-kenaikan-tarif-ojol>
- Fatnilla, V., & Abdurrahman, M. S. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Gojek (studi Kuantitatif Pada Mahasiswa/i Institut Teknologi Bandung). *Proceedings of Management*, 6(1)
- Falefi, M. R., & Waryanto, B. D. (2020). Analisis Perbandingan Antara Pendapatan Driver Gojek Fulltime Dan Upah Minimum Regional Kota Surabaya. *Journal of Sustainability Bussiness Research (JSBR)*, 1(1), 516-523.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayah, A. N. (2017). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Care By Online (Caroline) 188 Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Survei Pada Pelanggan Telkomsel Di Taman Alun-Alun Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Irawan, S. J. M. (2022). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pelatih Terhadap Motivasi Berprestasi Atlet Remaja (Studi korelasi pada murid Sekolah Sepak Bola UNI Bandung pada jenjang usia 10-18 tahun)* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS.
- Kumparan.com. (2021). Ojek Online, Transportasi Masa Kini. Kumparan.com. <https://kumparan.com/085-hariati-simarmata/ojek-online-transportasi-masa-kini-1wQYy1O2T5C/full>
- Kusnendi. (2017). *Handout Statistika Penelitian dan Analisis Data dalam Penelitian*

Non-Eksperimen Model Regresi Persamaan Tunggal. Program Studi Pendidikan Ekonomi Sekolah Pascasarjana Universitas Kuningan.

Kusnendi. (2019). Handout 7: Deskripsi Variabel Penelitian.

Kusnendi. (2019). Handout 8: Analisis Stuktural Persamaan.

Kotler dan Keller (2009). *Marketing Management. Ed 14. Global Edition*. Pearson Prentice Hall.

Lie, D., dkk. (2019). Analysis of mediation effect of consumer satisfaction on the effect of service quality, price and consumer trust on consumer loyalty. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(8), 421-428.

Lestari, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 14(2), 318-322.

Maharani, N., & Sri, N. (2013). Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Kedai Kopi Espresso Bar Yogyakarta). *Doctoral dissertation, UAJY*.

Martasubrata, N., & Suwatno, S. (2016). Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 136-143.

Muis, A., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Go-Jek Di Semarang. *Journal of Management*, 4(4).

Murdianto, Y., Rochmawati, R. I., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Gojek Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(1), 603-612.

Mustajab, R. (2023). Perguruan Tinggi Paling Banyak di Jawa Barat pada 2022. *DataIndonesia.com*. <https://dataindonesia.id/ragam/detail/perguruan-tinggi-paling-banyak-di-jawa-barat-pada-2022>

Nisa J & Pardosi W. (2021). *Komunikasi Interpersonal Marketing Officer dan Dealer*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

Nurwantika, T. A., & Suwatno. (2016). Pengaruh Distinctive Capabilities Pada Objek Wisata Alam Taman Bunga Nusantara Terhadap Keputusan Berkunjung

Ashila Nur Azhar, 2023

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GOJEK

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- (Survei pada Wisatawan Taman Bunga Nusantara). *The Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 2(1), 201-218.
- Pandjaitan, I. R. (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Korelasi Pada Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung. *Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Pribadi, A. B., & Bathesta, Y. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Barista Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Coffee House Kembali Ke Kala. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(2).
- Prihantini, F. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Ibu Hamil (Studi korelasional pada Rumah Sakit Hermina Pasteur Bandung). *Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metode Penelitian*. (Syahrani, Ed.). Banjarmasin: Antasari Press.
- Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah*, 14(1), 62-70.
- Riduwan. (2018). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, & Akdon. (2007). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Riyandi, S. (2018). Terkuak! Ini Penyebab Masyarakat RI Lebih Pilih Transportasi Online. Jawapos.com. <https://www.jawapos.com/bisnis/01100028/terkuak-ini-penyebab-masyarakat-ri-lebih-pilih-transportasi-online>
- Salam, M. A. (2019). Transformasi Ojek Konvensional ke Ojek Online dalam Perspektif Sosial Ekonomi. *Jurnal Universitas Islam Indonesia*.
- Sapari, Y. (2018). Komunikasi Dalam Perspektif Teori Pertukaran. *Jurnal Signal*.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. (Ayup, Ed.). Sleman: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto, A. W. (2011). *Komunikasi interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Suwatno, S. (2014). Pengaruh Komunikasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Guru Di Smu Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(3), 259-277.
- Suwatno. (2018a). *Komunikasi Pemasaran Kontekstual*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Suwatno. (2018b). *Komunikasi Organisasi Kontemporer*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Suwatno. (2018c). *Pengantar Public Relations Kontemporer*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suwatno. (2019). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suwatno. (2021). *Manajemen Kewirausahaan: Panduan Menghadapi Disrupsi Bisnis*. Jakarta: Kencana.
- Suwatno, H., Rina, N., & Nani, L. (2022). *Pengantar Manajemen: Panduan Pengelolaan Organisasi di Era Digital*. Rajawali Pers.
- Telussa, S. I. (2023). Kualitas Komunikasi Terhadap Pelayanan Konsumen Produk Indihome PT. Telkom Ambon. *Hipotesa-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(1), 65-72.
- Topbrandaward.com. (2020). Pemenang Penilaian Jasa Transportasi *Online* pada Top Brand Award. <https://www.topbrand-award.com/en/2020/06/jasa-transportasi-online-fase-2-2020/>
- Veronica, D. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55-69.
- Widjaja, A., Astuti, W. and Manan, A. (2019) 'The Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence on *Online* Transportation Services in Indonesia', *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering*, 5(4), pp. 214–222. doi: 10.31695/ijasre.2019.33166.
- Wiradharma, G. (2018). Pengalaman Konsumen Terhadap LayananGojek Di Kota Jakarta: Studi Kualitatif Deskriptif. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis*, 6(1).
- West, Richard., dan Turner, Lynn. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi : Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanik
- Weningtyas, E. (2012). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Universitas Islam Indonesia*.
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi

- (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).
- Wood, Julia T. (2013). *Komunikasi Interpersonal: Interaksi Keseharian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9-28.
- Yulianti, S., Ahman, E., & Suwatno, S. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi Internal Terhadap Employee Engagement. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 9(1), 7-15.
- Yesenia, Y., & Siregar, E. H. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan produk terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 5(3), 183-199.
- Zain, K. (2019). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ojek *online* di Kota Malang. *Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*.