

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA CUSTOMER DAN
DRIVER TERHADAP KENYAMANAN PERJALANAN (SURVEI PENGGUNA
GOJEK DI AREA PATRA JASA)**

ABIAN FERDIANSYAH

ABSTRAK

Transportasi online memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan mobilitas sehari-hari secara cepat dan efisien. Salah satu penyedia layanan populer yang banyak digunakan adalah Gojek, khususnya layanan GoRide yang dimanfaatkan oleh para pekerja di kawasan bisnis Patra Jasa. Namun, beberapa pengguna kerap mengeluhkan hambatan dalam interaksi, seperti komunikasi yang kaku atau kurangnya keramahan selama berkendara. Hal ini menyoroti pentingnya kualitas komunikasi interpersonal dalam menstimulasi kenyamanan perjalanan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal antara customer dan driver terhadap kenyamanan perjalanan pada pengguna transportasi online (Survei Pengguna Gojek di Area Patra Jasa). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Komunikasi Interpersonal. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Penelitian ini melibatkan 103 responden yang merupakan pengguna transportasi online, dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mencakup pernyataan-pernyataan terkait dimensi komunikasi interpersonal dan kenyamanan perjalanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara customer dan driver memiliki pengaruh positif terhadap kenyamanan perjalanan pengguna. Hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memberikan kontribusi sebesar 93,2% terhadap kenyamanan perjalanan dan sebanyak 6,8% kemungkinan besar dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara customer dan driver memiliki pengaruh yang sangat penting dalam memenuhi kenyamanan perjalanan pengguna.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Customer dan Driver, Kenyamanan Perjalanan, Transportasi Online, Gojek

***THE IMPACT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION BETWEEN CUSTOMERS
AND DRIVERS ON RIDE COMFORT: A CASE STUDY OF GOJEK USERS IN THE
PATRA JASA AREA***

ABIAN FERDIANSYAH

ABSTRACT

Online transportation provides convenience for the community in carrying out daily mobility quickly and efficiently. One popular and widely used service provider is Gojek, specifically the GoRide service utilized by workers in the Patra Jasa business area. However, some users frequently complain about barriers in interaction, such as rigid communication or a lack of friendliness during the ride. This highlights the importance of interpersonal communication quality in stimulating user ride comfort. This study aims to analyze the impact of interpersonal communication between customers and drivers on ride comfort among online transportation users (A Survey of Gojek Users in the Patra Jasa Area). The theory used in this study is Interpersonal Communication Theory. The research method used is descriptive quantitative with a survey approach. This study involves 103 respondents who are online transportation users, selected using the accidental sampling technique. Data collection was conducted through questionnaires containing statements related to the dimensions of interpersonal communication and ride comfort. The results of this study indicate that interpersonal communication between customers and drivers has a positive impact on user ride comfort. The coefficient of determination test results in this study show that interpersonal communication contributes 93.2% to ride comfort, while 6.8% is likely influenced by other factors outside this study. This demonstrates that interpersonal communication between customers and drivers has a very important influence in fulfilling user ride comfort.

Keywords : Interpersonal Communication, Customer and Driver, Ride Comfort, Online Transportation, Gojek