



Judul Tugas Akhir Skripsi

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antara Customer Dan Driver Terhadap Kenyamanan Perjalanan (Survei Pengguna Gojek di Area Patra Jasa)

Nama : Abian Ferdiansyah

Nim : 2110411051



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**



SKRIPSI

JUDUL PENELITIAN

**Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antara Customer Dan Driver Terhadap
Kenyamanan Perjalanan (Survei Pengguna Gojek Di Area Patra Jasa)**

Disusun Oleh :

Abian Ferdiansyah (2110411051)

**Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

Dosen Pembimbing

Dra.Siti Maryam, M.Si.

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA 2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Abian Ferdiansyah

NIM : 2110411051

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, July 2026

Yang menyatakan,

(Abian Ferdiansyah)

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Abian Ferdiansyah
NIM : 2110411051
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antara Customer Dan
Driver Terhadap Kenyamanan Perjalanan (Survei pada
Pengguna Gojek di Area Patra Jasa)

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan semoga digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : (18 Juli 2026)

Yang menyatakan,



Abian Ferdiansyah

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Abian Ferdiansyah
NIM : 2110411051
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
JUDUL : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antara Customer Dan Driver Terhadap Kenyamanan Perjalanan (Kasus Pengguna Gojek di Area Patra Jasa)

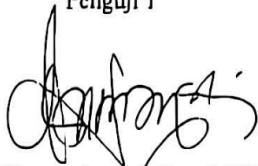
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



(Dra. Siti Maryam, M.Si.)

Penguji 1



(Dr. Kusumajanti, S.Sos., M.Si.)

Penguji 2



(Anindita Lintangdosi Afriani, M.Si.)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Uljanatunnisa, S.Sos. MA

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 21 July 2026

**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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antara Customer Dan Driver Terhadap Kenyamanan Perjalanan (Survei Pengguna Gojek di Area Patra Jasa)” yang dilakukan sejak September 2025 dapat terselesaikan pada tahap ini. Terima kasih kepada orang tua, teman, serta pasangan. Skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Siti Maryam, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik dan tugas akhir yang telah memberikan bimbingan, ilmu, dan dorongan selama proses penulisan skripsi ini.
2. Uljanatunnisa, S.Sos., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Dr. Kusumajanti, S.Sos., M.Si., selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan, saran, dan kritik yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
4. Anindita Lintangdesi Afriani, M.Si, selaku dosen penguji II yang turut memberikan penilaian dan pandangan berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, yang selama masa perkuliahan telah memberikan ilmu dan wawasan yang sangat berguna bagi penulis.
6. Kepada Ibu, Bunda dan juga Ayah yang menjadi motivasi dan juga selalu memberikan dukungan moral, material dan doa.
7. Teman terdekat penulis dan sahabat yang selalu menemani, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.
8. Seseorang yang tidak dapat disebutkan namanya yang telah memberikan motivasi luar biasa untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi.

Jakarta, Juli 2026 Penulis,

Abian Ferdiansyah

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang:.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1. Manfaat Akademis.....	10
1.6.2. Manfaat Praktis.....	10
1.7. Sistematika Penelitian.....	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Konsep Penelitian.....	17
2.1.1.1 Komunikasi Interpersonal	17
2.2.1.1. Interpersonal	19
2.2.2 Kenyamanan Perjalanan	19
2.3. Teori.....	22
2.4. Kerangka Pemikiran	26
2.5. Perumusan Hipotesis	26
BAB III	28
METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Objek Penelitian	28
3.1.1. Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi (Gojek).....	28
3.1.2. Lokasi Spesifik Penelitian: Area Patra Jasa	28

3.2. Jenis Penelitian	30
3.2.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2.2. Sifat dan Pendekatan Penelitian.....	30
3.3. Definisi Operasional Variabel	30
3.3.1 Variabel Komunikasi Interpersonal X.....	30
3.3.2 Variabel Kenyamanan Perjalanan Y	32
3.4. Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1. Populasi	34
3.4.2. Sample.....	34
3.4.2.1. Penarikan sampel	34
3.4.2.2. Cara Mengambil Sampel (Teknik Pengambilan Sampel)	36
3.4.2.3. Syarat untuk Menjadi Sampel (Kriteria Sampel)	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1. Penyusunan Instrumen.....	36
3.5.2. Skala Pengukuran	37
3.5.3. Prosedur Distribusi Kuesioner	37
3.6. Jenis dan Sumber Data	38
3.6.1. Data Primer:.....	38
3.6.2. Data Sekunder:.....	38
3.7. Metode Analisis	38
3.7.1. Uji Validitas	39
3.7.2. Uji Reliabilitas	43
3. 7. 3 Uji Statistik.....	45
3.8. Pengujian Hipotesis	46
3.8.1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	46
3.8.2. Pengujian Arah Hubungan (Koefisien Regresi).....	47
3.8.3. Koefisien Determinasi (R ²).....	47
3.9. Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV	49
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Karakteristik Responden.....	50
4.1.2 Usia Responden	50
4.1.3 Pekerjaan Responden	51
4.1.4 Waktu Pemesanan Terbanyak Layanan Go Ride	52
4.1.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel	53
4.1.7 Analisis Pernyataan Variabel Y (Kenyamanan Perjalanan).....	57

4.1.8 Hasil Uji Normalitas	60
4.1.9 Hasil Uji Korelasi.....	61
4.1.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	61
4.1.12 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	63
4.1.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63
4.2 Pembahasan Hasil.....	63
4.2.1 Relevansi Teoritis dan Dinamika Lapangan	67
BAB V	70
5.1. Kesimpulan	70
5.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel Komunikasi Interpersonal X.....	31
Tabel 3. 2 Variabel Kenyamanan Perjalanan Y.....	32
Tabel 3. 3 Skala <i>Likert</i>	37
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel X.....	40
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Y	42
Tabel 3. 7 Uji Reliabilitas Variabel X	44
Tabel 3. 8 Uji Reliabilitas Variabel Y	44
Tabel 3. 6 Dasar Pengambilan Keputusan (Uji t):.....	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	50
Tabel 4. 2 Usia Responden	50
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden.....	51
Tabel 4.4 Waktu Pemesanan Terbanyak Layanan Go Ride	52
Tabel 4. 6 Pernyataan X.....	54
Tabel 4. 7 Pernyataan Y.....	57
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana (Model Summary).....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Kelayakan Model (ANOVA)	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikansi Parameter (Coefficients).....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sumber: Quora.com, pengalaman menggunakan jasa Gojek (2025).....	2
Gambar 1.2 Sumber: (Dokumentasi Pribadi, 2025).....	3
Gambar 1.3 Sumber:Review Aplikasi Gojek Peringkat Pengguna Transportasi Online Terbesar di Dunia Tahun 2024 (Good Stats, 2024)	5
Gambar 1.4 Sumber: (Dokumentasi Pribadi 2026).....	6
Gambar 1.5 Sumber:Review Aplikasi Gojek (Google Play Store, 2024).....	8
Gambar 1.6 Sumber: Google Maps, Peta Lokasi Gedung Patra Jasa (2025)	29