

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini berjudul POLA KOMUNIKASI VERBAL & NONVERBAL DRIVER OJEK ONLINE GRAB BIKE TERHADAP CUSTOMER (Studi Pada Driver Ojek Online Grab Di Ciledug Tangerang), tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi verbal & nonverbal *driver* ojek *online* grab bike terhadap *customer* di daerah Ciledug Tangerang .

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, serta analisis data pada penelitian yang telah penulis lakukan, maka penulis dapat menyimpulkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. pola resiprokal yang *driver* grab lakukan terhadap *customer* bertujuan agar *driver* dapat beradaptasi dengan *customer* yang berbeda setiap harinya
2. .Pola kompensasi yang dilakukan *customer* terhadap *driver* bertujuan agar *customer* tidak diajak berkomunikasi dengan *driver* selama diperjalanan.
3. *Driver* grab dapat beradaptasi dengan *customer* melalui komunikasi verbal & nonverbal.

5.2 Saran

Saran Praktis

1. Lebih ditingkatkan lagi kemampuan *driver* grab dalam melakukan pendekatan komunikasi verbal & nonverbal terhadap *customer* agar mendapat banyak *customer* tetap.
2. Dalam melayani *customer* diharapkan *driver* tidak melakukan pola kompensasi kepada *customer*. karena kenyamanan *customer* merupakan prioritas utama bagi *driver*.

