

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- A.Nuridin. (2020). *Teori Komunikasi Interpersonal disertai Contoh Fenomena Praktis Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Abubakar, Rusydi. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Alfabeta.
- Agus M. Hardjana. 2003. *Komunikasi intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius
- Ahmad, Syarwani & Harapan, Edi. (2014). *Komunikasi antarpribadi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Akbar, Husaini Usman Dan Purnomo Setiady. (2011). *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Allo Liliweri, M. S. (1997). *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Andi Prastowo. (2010). *Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: DIVA Press.
- Antonius Atosokhi Gea, dkk. (2003). *Relasi dengan Sesama*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI*, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Arni, Muhammad. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Aw, Suranto. (2010). *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Budyatna, M. (2015). *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Kencana.
- Budyatna, Muhammad dan Leila Mona Ganiem. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana.

- Cangara, Hafied. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi Cetakan Kedua*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Daymon, Christine, dan Holloway. (2008). *Metode-metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta: Penerbit Bentang.
- Devito, Joseph A. (1997). *Komunikasi Antarmanusia*. Kuliah Dasar, Edisi Lima. Jakarta: Professional Books.
- Djamarah, Bahri Syaiful. (2004). *Pola Komunikasi Orang Tua & Anak Dalam keluarga*. Jakarta: PT. Reneka Cipta.
- Efendy, Onong Uchana. (2005). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Hidayat, Dasrun. (2012). *Komunikasi Antarpribadi dan Medianya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan, M.A. (2013). *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Nasution, Zulkarnaen. (1990). *Prinsip-prinsip Komunikasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI
- Nasution. (1996). *Metode Penelitian Kualitatif Naturalistik*. Jakarta : Sinar Grafika
- Saleh, Sirajudin. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan
- Salim, Syahrudin. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Cipta

#### Pustaka

Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung : Alfabeta.

Wisnuwardhani, D., dan Mashoedi, S.F. (2012). *Hubungan Interpersonal*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.

#### JURNAL

Isna Ayu Arista Sulistyastuti, (2020). *Strategi Komunikasi Persuasif GOJEK Dalam Menarik Minat Pelanggan (Studi Kasus Gojek Di Wilayah Ponorogo)*, Skripsi, Ponorogo, IAIN Ponorogo,

Moh. Amirrudin, (2019). *Pola Komunikasi Driver Ojek Online Grabbike Pada Pelayanan Customer Di Kota Malang*. Skripsi, Malang, Institut Agama Islam Al-Qolam Malang

Riflah Adilah A. Sofyan, (2018). *Prilaku komunikasi Ojek Online Perempuan*, Skripsi, Makasar, UIN Alaudin Makasar

Rubiyanto, (2019), *Adaptasi interaksi*, Nyimak Journal Of Comunication, , vol 3, No.1 , hal.13

Tri Sutrisno, (2018). *Strategi Komunikasi Driver Gojek Dalam Menarik Simpati Pelanggan (studi kasus pada Komunitas Gojek Demang Di Palembang)*, Skripsi, Palembang, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang

## **INTERNET**

Rama, *Bab II Tinjauan Pustaka*, 5 april, 2022 pukul 08.52 wib,  
<http://repository.unimus.ac.id/4477/4/BAB%20II.pdf>



## LAMPIRAN

### LAMPIRAN I TRANSKRIP WAWANCARA

#### INFORMAN I

Narasumber : M. Sobari Amarullah (omai),

Jabatan : *Driver Grab*

Tempat : Parkiran motor CBD dekat halte busway Ciledug  
Tangerang

Waktu : Selasa, 17 Januari 2023

P: Sudah berapa lama jadi *driver grab*?

N: Saya sudah jadi *driver* kira-kira sudah ada 5 tahun.

P: Bagaimana cara abang memulai komunikasi terhadap *customer* baru?

N: Ya kalo mulai ngobrol sama penumpang baru paling kita tanya tanya dah rumah nye dimane, abis dari mane mo kemane gitu biasa basa basi biar ga canggung di jalan, tapi beda lagi kalo ama langganan, kalo langganan mah kan udh sama sama enak ye, jadi kita nya juga enak, cara ngomong die juga kan udah santai, orang saban hari kan naek ama kita, jadi kita juga ngobrol nya santai.

P: Bagaimana cara abang beradaptasi dengan *customer* baru?

N: Jadi gini, kalo saya setiap ketemu customer itu liat dulu perawakan nya, muka nya gimane ramah apa jutek, trus coba kita tanya-tanya jawaban nye gimane santai apa jutek, kalo die santai kita juga ikutan santai, kalo die ga mau di ajak ngobrol ya kita juga jdi kaga ngajak ngobrol dia, kan ada tuh klo di tanya diem aje ngangguk ama geleng-geleng doang, tandanye kalo gitu ogah di ajak ngomong berarti, tapi ada penumpang yang suka di ajak ngobrol terus, malahan jadi die yang nanya-nanya kita.

P: Apakah selama lima tahun ini abang punya *customer* tetap atau pelanggan?

N: Punya dong, di dekat rumah kita ada satu, terus di sini juga ada satu jadi saya punya pelanggan ada dua

P: Apa kendala yang abang temui saat berdemu dengan *customer* baru?

N: Nah itu die, kendala nya paling kalo dapet customer baru yang diem aja kan ribet ye, mo gimna juga kitanya bingung, di ajak ngobrol terus tar dia cuekin kita, kadang die maen hp lah, kadang pake head shet biar kaga di ajak ngomong ama kita, ya mao ga mao kita ngikutin, kalo ogah ngobrol ya diem aja

P: Bagaimana abang memulai pembicaraan ketika abang mengetahui *customer* tersebut tidak ingin berkomunikasi dengan abang?

N: Kalo saya si awal pasti tetep mencoba ngajak ngobrol, tapi kalo customer nya udh keliatan ga mau ngobrol ya saya ga ngajak ngobrol juga, abis kan kaga enak kalo ngomong sendiri.

P: Bagaimana abang mengetahui bahwa *customer* tersebut tidak ingin berkomunikasi dengan abang?

N: ya kite udah bisa baca dari gerak gerik nye, biasanya dia udah jaga jarak nih ama kite, terus dia nyari kesibukan dah di motor biar ga ngobrol sama kita, dari mukanya juga udah keliatan klo dia ga tertarik buat ngobrol,

P: Jadi menurut abang enakan dapet *order* dari *customer* baru apa langganan

?

N: Yaudah jelas langganan lah, cuman kan kita ga boleh mutusin rejeki, kalo dapet *orderan*, ya kudu kita ambil, ga harus dari *customer* langganan juga gitu, cuman masalah nya itu doang tadi kalo dapet *customer* yang modelan begitu.

## INFORMAN II

Narasumber : Imbron Yusuf (Baba)

Jabatan : *Driver Grab*

Tempat : Di halte busway Ciledug Tangerang

Waktu : Senin 16 Januari 2023

P : Sudah berapa lama jadi *driver grab*?

N : Ane jadi *driver grab* udah jalan 4 taun, sebelum nye ane gojek cuman gojek skrng udh kurang.

P : Bagaimana cara abang memulai komunikasi terhadap *customer* baru?

N : ya kalo orang baru biasanya ajak kenalan dulu biar ga kaku, kan biasanya kalo orang baru itu kaku banyakan diem Cuma ngangguk-ngangguk aja, jadi kita pancing, kan kalo kita ajak ngobrol terus nanti dia ngobrol juga pasti, kalo udah kenal juga kan enak.

P : Bagaimana cara abang beradaptasi dengan *customer* baru?

N : Yaitu tadi cara akita buat deketin nya tu begitu kita tanya-tanya aje, kalo orang nya diem aja kita coba ajak ngobrol terus biar dia nyaman santai, tapi kita liat juga muka dia dari sepion marah apa kaga, kan ada tuh orang yang risih klo di ajak ngomong mulu, kalo mukanya enak ya lanjutin

P : Apakah selama empat tahun ini abang punya *customer* tetap atau pelanggan?

N : Ane punya pelanggan tiga dua bocah anak tetangga udh langganan nganter sekolah, sama karyawan satu

P : Apa kendala yang abang temui saat berdemu dengan *customer* baru?

N : Kendala nya tuh sebener nya kaga ada cuman kadang ane ketemu *customer* baru yang kaga ramah jutek gitu lah kalo di ajak ngomongnye, itu tuh kendalanya.

P : Apa yang abang lakukan Ketika bertemu dengan *customer* seperti itu?

N : Kalo baba ketemu sama customer yang model begitu, biasanya baba coba tanya tanya kenapa dia bisa begitu, apa lagi ada masalah apa kenapa

P : Bagaimana abang mengetahui bahwa customer tersebut tidak ramah atau jutek?

N : Dari awal ketemu juga udah bisa keliatan pasti sikap nya cuek, terus dari tingkah nya juga udah keliatan kaya ogah di ajak ngobrol.

P : Apa yang abang lakukan Ketika abang sudah melakukan komunikasi tetapi tidak di respon oleh *customer* tersebut?

N : ya kalo emang maunya dia ga mau ngobrol sama saya, ya saya sebagai driver kan Cuma ngikutin aja, seengganya kan kita udh ramah buat buka obrolan.

P : Jadi menurut abang enakan dapet *order* dari *customer* baru apa langganan ?

N : Lebih ke langganan aja si, soal nya kita udah tau jelas dia kaya gimana sifat nya.





### INFORMAN III

Narasumber : Arafat .R (Patski)

Jabatan : *Driver* Grab

Tempat : Parkiran motor CBD dekat halte busway Ciledug  
Tangerang

Waktu : Minggu 15 januari 2023

P : Sudah berapa lama jadi *driver* grab?

N : Udah jalan empat tahun kayanya.

P : Bagaimana cara abang memulai komunikasi terhadap *customer* baru?

N : Biasanya saya menanyakan hal-hal seputar kegiatan customer atau hal-hal yang sedang viral sekarang, biar ada topik untuk berbicara selama di perjalanan, kadang dapet customer yang bisa di ajak asik kadang juga engga, kita mah ngikut aja, dia enak kita enak dia ga enak kita ngikutin aja.

P : Bagaimana cara abang beradaptasi dengan *customer* baru?

N : ya ngajak ngobrol kek biasa tapi kita kalo mao ngedektin penumpang tuh liat dulu gimana ekspresi nya, kalo kita liat ekspresi lagi marah usahain kita jangan tanya macem-macem, tapi kalo ekspresi nya lagi baik, nah kita ajak ngobrol deh, tanya mo kemana, abis pulang kerja atau abis apa, gitu kaya biasa.

P : Apakah selama empat tahun ini abang punya *customer* tetap atau pelanggan?

N : Punya, ada dua yang satu bukan orang tapi nganter paket gitu, kalo yang satu lagi kerja di mall CBD sini.

P : Apa kendala yang abang temui saat berdemu dengan *customer* baru?

N : Kendalanya mungkin karna baru ya jadi ada yang ga cocok mungkin, saya kan lebih ke suka ngobrol sama bercanda orang nya, tapi kan mungkin ada *customer* yang ga suka ngobrol sama bercanda.

P : Apa yang abang lakukan Ketika bertemu dengan *customer* seperti itu?

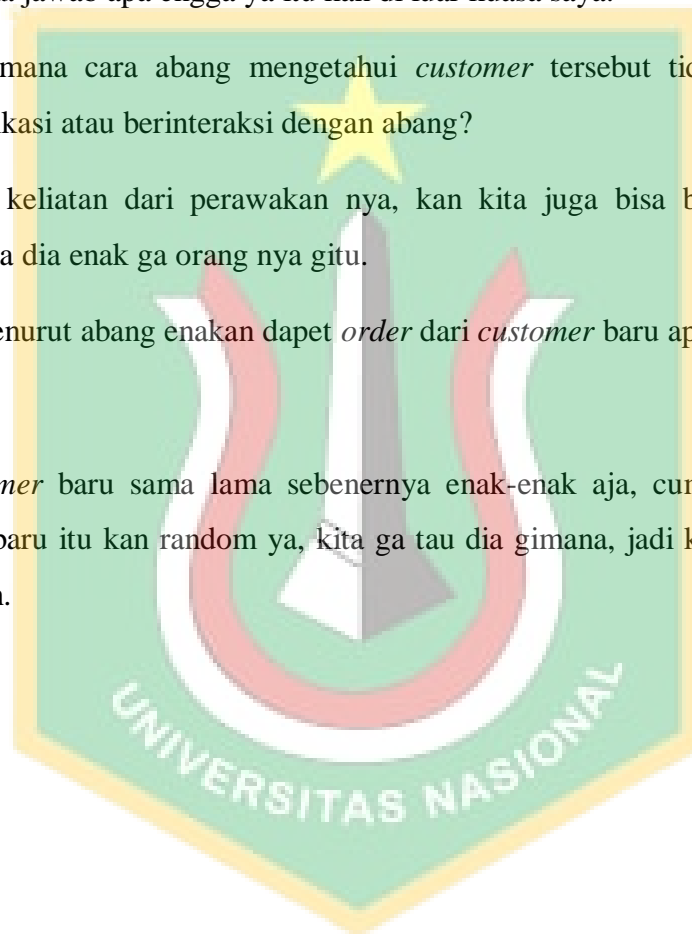
N : ya saya bakal mencoba bertanya seperti biasa kaya *customer* lain nya, masalah dia jawab apa engga ya itu kan di luar kuasa saya.

P : Bagaimana cara abang mengetahui *customer* tersebut tidak suka berkomunikasi atau berinteraksi dengan abang?

N : udah keliatan dari perawakan nya, kan kita juga bisa baca dari ekspresinya dia enak ga orang nya gitu.

P : Jadi menurut abang enakan dapet *order* dari *customer* baru apa langganan ?

N : *customer* baru sama lama sebenarnya enak-enak aja, cuman kalo *customer* baru itu kan random ya, kita ga tau dia gimana, jadi kita kudu *effort* lebih.



#### INFORMAN IV

Narasumber : Vira Fazaki

Jabatan : *Customer*

Tempat : Sebuah toko dalam mall CBD dekat halte busway Ciledug  
Tangerang

Waktu : Minggu 15 januari 2023

P : Sudah berapa lama kaka menggunakan jasa grab?

N : Udah lama aku mas, dari jaman SMA udh naek grab, udh tiga tahun kali ya.

P : Apakah kaka punya *driver* langganan?

N : punya aku *driver* langganan.

P : Bagaimana respon kaka saat di ajak *driver* berbicara atau berinteraksi selama perjalanan?

N : selama saya ga risih sih gapapa ya, kadang juga saya suka kalo di ajak ngobrol sama abang nya, cuman kadang kan ada Grab yang cuma kek udah diem aja gitu, ya saya juga jadi diem maen hp aja

P : Bagaimana pendapat kaka Ketika *driver* mengajak kaka berinteraksi atau komunikasi duluan?

N : suka, tapi tergantung abangnya,, kalo ngajak ngobrol nya asik gitu trus abangnya humoris, ya saya juga ikut ngobrol juga pasti ikut asik juga

P : Bagaimana cara kaka beradaptasi dengan *driver* baru?

N : Aku sih ikutin *driver* nya aja ya, *driver* asik aku asik, *driver* ga asik tinggal kasih rating rendah.

P : Apa kendala kaka Ketika bertemu dengan *driver* baru?

N : Kendala nya kadang dapet *driver* yang judes trus tampangnya serem jadi takut.

P : Bagaimana kaka menanggapi *driver* yang seperti itu?

N : Aku sih ga ribet orang nya, kalo dia ngejauh ya aku lebih ngejauh, kalo dia ramah aku juga ramah, tinggal kasih bintang satu aja biar ga kebiasaan.

P : Apakah kaka pernah tidak ingin berkomunikasi atau berinteraksi dengan driver?

N : Pernah, kalo lagi cape sama kerjaan atau emang lagi mau diem aja maen hp scroll medsos di motor



## INFORMAN V

Narasumber : Salsabilah

Jabatan : *Customer*

Tempat : Toko baju di dalam mall CBD dekat halte busway Ciledug  
Tangerang

Waktu : Senin, 16 Januari 2023

P : Sudah berapa lama kaka menggunakan jasa grab?

N : dua tahun lebih mas.

P : Apakah kaka punya *driver* langganan?

N : Aada di halte satu.

P : Bagaimana respon kaka saat di ajak *driver* berbicara atau berinteraksi selama perjalanan?

N : biasanya kan kita ditanya mau kemana, dari mana, itu mah kan biasa ya di tanya-tanya gitu, ya kalo saya di tanya kita jawab, kalo kita ga ditanya ya kita diem aja, gamungkin kan saya yang nanya duluan.

P : Bagaimana pendapat kaka Ketika *driver* mengajak kaka berinteraksi atau komunikasi duluan?

N : Seneng si, ramah berarti abang nya.

P : Bagaimana cara kaka beradaptasi dengan *driver* baru?

N : kalo saya di ajak ngobrol ya saya sautin, tapi saya kan jarang ya sama *driver* baru, biasanya saya sama bangapat, karna saya udah biasa naik sama bangapat, jadi karna saya udah langganan ya kita seru aja ngobrol nya, jadi udah ngerasa aman aja gitu kalo ama langganan.

P : Apa kendala kaka Ketika bertemu dengan *driver* baru?

N : Kendalanya kalo aku ga di ajak ngobrol sama sekali tuh kesel, berasa kaya karung besa raja di belakang, kalo orang kan pasti di ajak ngobrol.

P : Bagaimana kaka menanggapi *driver* yang tidak ingin melakukan interaksi atau berkomunikasi dengan kaka?

N : Aku sih udah lama ya ga naik grab sama *driver* lain selain langganan aku, tapi kalo dulu aku pernah ketemu *driver* yang ga asik kaya gitu, kalo aku sendiri sih

mikir berarti dia lagi cape atau lagi ada masalah mungkin jadi dia ga mau ngobrol, aku juga kan takut kalo misalkan dia keadaan diem aja gitu, jadi aku diem juga biasanya maen hp biar ga bt di perjalanan.

P : Dari mana kaka Salsa bisa mengetahui kalau *driver* tersebut tidak ingin berkomunikasi karna factor kelelahan atau sedang mempunyai masalah?

N : Aku kan bisa liat dari ekspresinya, aku bisa tau kalo abang nya lagi cape atau banyak pikiran, kadang aku kasih uang tip walaupun abang nya ga ramah, biar dia semangat terus narik nya.



## LAMPIRAN II

### FOTO DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN PARA INFORMAN



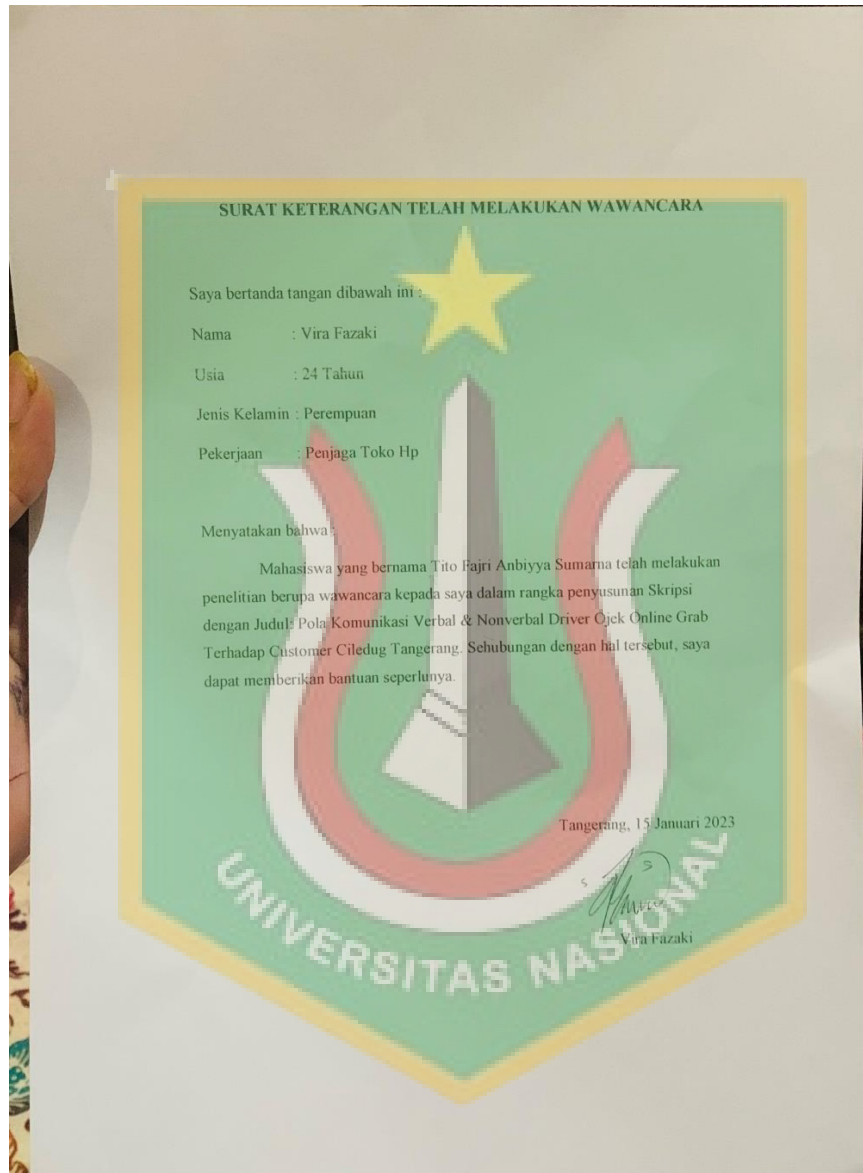






### LAMPIRAN III

## SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA



**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salsabila

Usia : 23 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Penjaga Toko Hp

Menyatakan bahwa :

Mahasiswa yang bernama Tito Fajri Anbiyya Sumarna telah melakukan penelitian berupa wawancara kepada saya dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Pola Komunikasi Verbal & Nonverbal Driver Ojek Online Grab Terhadap Customer Ciledug Tangerang. Sehubungan dengan hal tersebut, saya dapat memberikan bantuan seperlunya.

Tangerang, 16 Januari 2023

  
Salsabila

## SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Sobari Amarullah

Usia : 32 Tahun

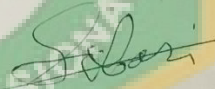
Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : Driver Grab

Menyatakan bahwa :

Mahasiswa yang bernama Tito Fajri Anbiyya Sumarna telah melakukan penelitian berupa wawancara kepada saya dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Pola Komunikasi Verbal & Nonverbal Driver Ojek Online Grab Terhadap Customer Ciledug Tangerang. Sehubungan dengan hal tersebut, saya dapat memberikan bantuan seperlunya.

Tangerang, 17 januari 2023



M. Sobari Amarullah

## SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

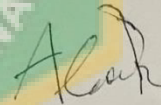
Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arafat R  
Usia : 24 Tahun  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Driver Grab

Menyatakan bahwa :

Mahasiswa yang bernama Tito Fajri Anbiyya Sumarna telah melakukan penelitian berupa wawancara kepada saya dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Pola Komunikasi Verbal & Nonverbal Driver Ojek Online Grab Terhadap Customer Ciledug Tangerang. Sehubungan dengan hal tersebut, saya dapat memberikan bantuan seperlunya.

Tangerang, 15 Januari 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Imbron Yusuf

Usia : 33 Tahun

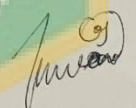
Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : Driver Grab

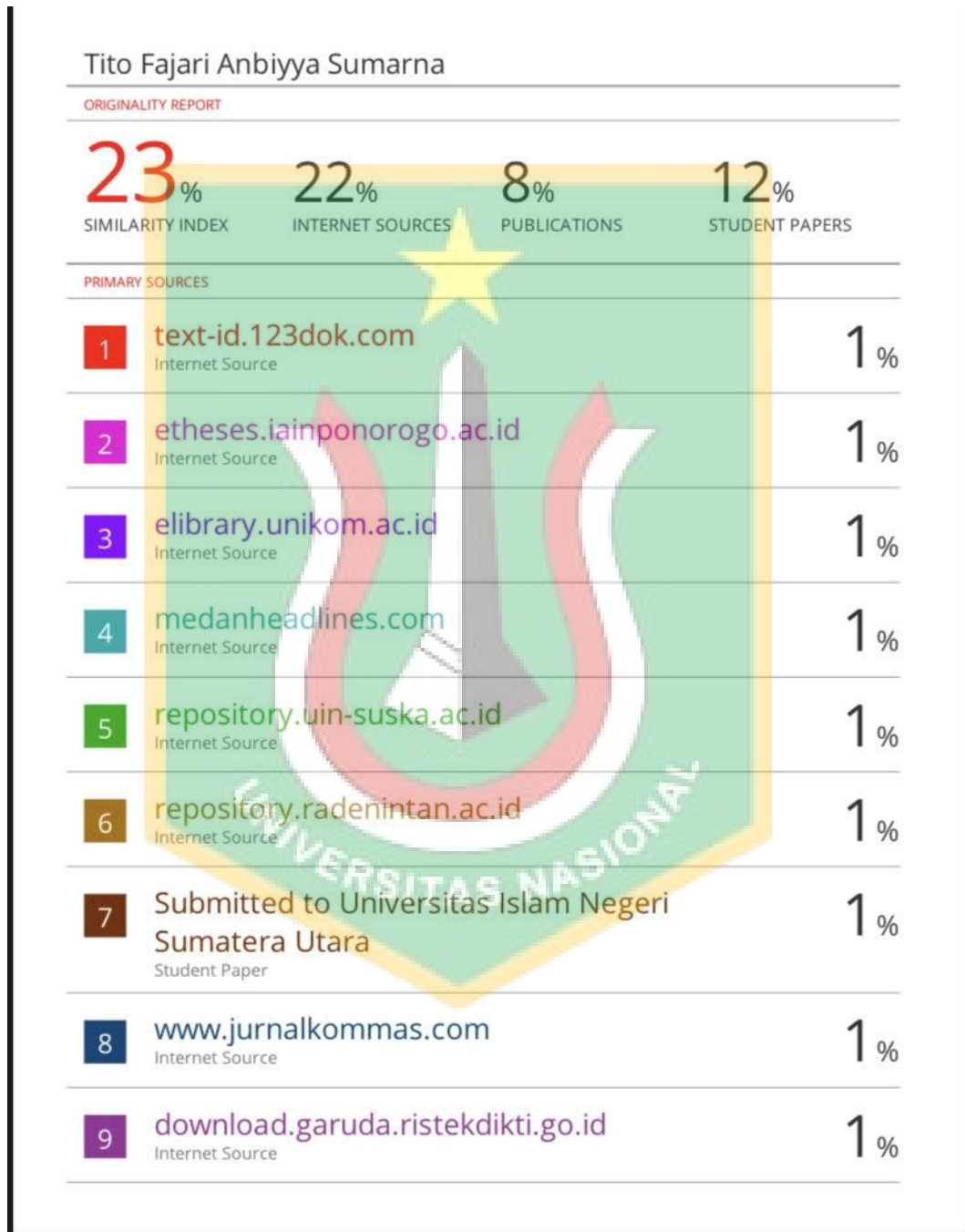
Menyatakan bahwa :

Mahasiswa yang bernama Tito Fajri Anbriyya Sumarna telah melakukan penelitian berupa wawancara kepada saya dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Pola Komunikasi Verbal & Nonverbal Driver Ojek Online Grab Terhadap Customer Ciledug Tangerang. Sehubungan dengan hal tersebut, saya dapat memberikan bantuan seperlunya.

Tangerang, 16 Januari 2023

  
Imbron Yusuf

## LAMPIRAN IV HASIL TURNITINE



## LAMPIRAN V RIWAYAT HIDUP PENELITI

**NAMA** : Tito Fajri Anbiyya Sumarna  
**JENIS KELAMIN** : laki-laki  
**TEMPAT TANGGAL LAHIR** : Jakarta, 8 September 2000  
**NO.HP** : 081315996147  
**ALAMAT** : Pondok Cibubur Blok C2 No  
12, Kelurahan Cisalak Pasar  
**EMAIL** : anbiyya123@gmail.com  
**PENDIDIKAN FORMAL**  
**SD** : - SDN CURUG 2 CIMANGGIS  
- SDN TUNAS PERTIWI  
**SMP** : SMPN 11 DEPOK  
**SMA** : BUDHI WARMAN II JAKARTA  
**KULIAH** : UNIVERSITAS NASIONAL  
**PENGALAMAN MAGANG** : - PT.PANASONIC  
- TELKOM JAKARTA  
BARAT

