

**PENGARUH KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE*  
GOPARTNER TERHADAP KEPUASAN DRIVER GOJEK  
KOTA BEKASI**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Adytia Maulana Suhatman**

**201910415257**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi *Customer Service*  
GoPartner terhadap Kepuasan Driver Gojek Kota  
Bekasi

Nama Mahasiswa : Adytia Maulana Suhatman

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415257

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2023

Jakarta, 1 Agustus 2023

MENYETUJUI,  
Dosen Pembimbing

Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom., M.Si

NIDN. 0312079501

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi *Customer Service*  
*GoPartner* terhadap Kepuasan Driver Gojek Kota  
Bekasi

Nama Mahasiswa : Adytia Maulana Suhatman

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415257

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2023

Jakarta, 1 Agustus 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom  
NIDN. 303077002

Penguji : Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom., M.Si  
NIDN. 0312079501

Sekretaris Penguji : Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si  
NIDN. 0319059501

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

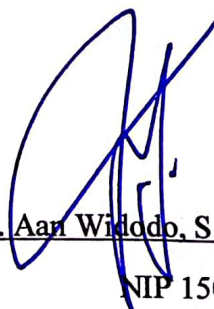
Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi



Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si

NIP 2109527



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom

NIP 1504222

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE GOPARTNER TERHADAP KEPUASAN DRIVER GOJEK KOTA BEKASI**” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 1 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Adytia Maulana Suhatman

201910415257

## ABSTRAK

**Adytia Maulana Suhatman, 201910415257.** Pengaruh Komunikasi Customer Service GoPartner terhadap Kepuasan Driver Gojek Kota Bekasi.

Fenomena transportasi online dapat berkembang besar dengan melalui dua sisi, yaitu sisi pengemudi dan sisi penyedia aplikasi. Ketika fenomena ini muncul bahwa semakin banyak pengguna dari kedua sisi tersebut maka semakin besar juga aplikasi transportasi online tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi *customer service* GoPartner terhadap kepuasan driver Gojek Bekasi dengan melihat dari faktor komunikasi pelayanan dan kepuasan pelayanan. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang berusia 17 – 56 tahun keatas dengan kriteria driver Gojek Kota Bekasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana menggunakan aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian ini bahwa komunikasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan.

**Kata Kunci:** Komunikasi, Pelayanan, Kepuasan, *Customer Service*, GoPartner

## **ABSTRACT**

**Adytia Maulana Suhatman, 201910415257.** *The Effect of GoPartner Customer Service Communication on Gojek Driver Satisfaction in Bekasi City.*

*The phenomenon of online transportation can develop greatly through two sides, namely the driver's side and the application provider's side. When this phenomenon appears, the more users from both sides, the greater the online transportation application. The purpose of this study was to determine GoPartner customer service communication on Gojek Bekasi driver satisfaction by looking at the factors of service communication and service satisfaction. The sample used was 100 respondents aged 17-56 years and over with the criteria for Gojek Bekasi City drivers. The analysis technique used in this study is simple linear regression using the SPSS 25 application. The results of this study are that service communication has a positive effect on service satisfaction.*

**Keywords:** *Communication, Service, Satisfaction, Customer Service, GoPartner*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rezeki dan karunianya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi *Customer Service* GoPartner Terhadap Kepuasan Driver Gojek Kota Bekasi”. Penulisan skripsi ini menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulisan skripsi ini tidak luput dari kekurangan. Namun, penulis berharap penulisan ini menjadi manfaat bagi semua pihak yang membaca. Penulis juga mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat bagi penulis berupa kesehatan dan kelancaran. Penulis mengucapkan terima kasih juga kepada orang tua yang telah memberikan dukungan moral dan materil bagi penulis dalam kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dian Sukmawati, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama menjalani perkuliahan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
5. Ibu Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam penulisan skripsi.
6. Bapak Ade Suhatman dan Ibu Budhy Rahayu sebagai kedua orang tua peneliti yang telah memberikan dukungan semangat penuh, saran, dan perasaan batin yang kuat sehingga peneliti bisa menyelesaikan studi perkuliahan dari awal sampai akhir.

7. Teman-teman angkatan 2019 Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama mengerjakan skripsi.
8. Abih Saputra, Achmad Rizky, Ari Angga Saputra, Aryadika Permana Putra, Maheswara Sulisty Utomo, Nur Mizswari, dan Ryan Fauzan Farid selaku teman masa kecil peneliti yang telah memberikan kebahagiaan dan tertawa tiada henti sehingga memotivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Pemilik NPM 201910415101 yang selalu memberikan *support*, kepedulian dan kenyamanan ketika penulis mengerjakan skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menghargai setiap waktu dan momen yang berharga ketika menyusun skripsi ini. Dengan lapang hati, penulis menerima segala saran, kritik, dan motivasi yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 1 Agustus 2023

Peneliti,



Adytia Maulana Suhatman



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Identifikasi Masalah .....	5
1.4    Tujuan Penelitian.....	6
1.5    Kegunaan Penelitian.....	6
1.5.1    Kegunaan Teoritis .....	6
1.5.2    Kegunaan Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1    Review Penelitian Sejenis .....	7
2.2    Tinjauan Teoritik.....	11
2.2.1    Computer Mediated Communication (CMC) .....	11

2.3	Tinjauan Konseptual.....	12
2.3.1	Komunikasi .....	12
2.3.2	Ruang Lingkup Komunikasi .....	14
2.3.3	Komunikasi Pelayanan.....	15
2.3.4	Dimensi Komunikasi Pelayanan .....	16
2.3.5	Aplikasi .....	18
2.3.6	Fitur Layanan .....	18
2.3.7	Kepuasan Pelayanan.....	19
2.3.8	Dimensi Kepuasan Pelayanan.....	20
2.3.9	Driver Gojek.....	22
2.4	Kerangka Pemikiran .....	23
2.5	Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	25
3.2	Metode Penelitian.....	25
3.3	Variabel dan Operasional Variabel .....	26
3.3.1.	Variabel.....	26
3.3.2.	Operasional Variabel.....	26
3.4	Populasi dan Teknik Sampling.....	30
3.4.1.	Populasi .....	30
3.4.2.	Teknik Sampling .....	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6	Keabsahan Data .....	32
3.6.1.	Uji Validitas .....	32
3.6.2.	Uji Reliabilitas .....	33
3.7	Teknik Analisis Data .....	34

3.8	Skala Pengukuran .....	34
3.9	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	35
3.10	Teknik Pengujian Hipotesis.....	36
3.10.1	Pengujian Secara Parsial .....	36
3.10.2	Pengujian Secara Simultan.....	37
3.11	Uji Asumsi Klasik .....	37
3.11.1	Uji Normalitas.....	37
3.11.2	Uji Linearitas.....	38
3.11.3	Uji Multikolinieritas.....	38
3.11.4	Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.12	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
4.1	Gambaran Umum .....	40
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	40
4.1.2	Keunggulan Gojek .....	41
4.2	Karakteristik Responden .....	44
4.2.1	Usia .....	44
4.2.2	Jenis Kelamin.....	45
4.2.3	Wilayah Operasional.....	45
4.3	Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	46
4.3.1	Variabel Independent X (Komunikasi Pelayanan).....	47
4.3.2	Variabel Dependen Y (Kepuasan Pelayanan).....	56
4.4	Hasil Uji Instrumen Validitas dan Uji Reliabilitas.....	64
4.4.1	Pra Survey .....	64
4.4.2	Uji Validitas .....	67
4.4.3	Uji Reliabilitas .....	69

4.5	Uji Asumsi Klasik .....	70
4.5.1	Uji Normalitas .....	70
4.5.2	Uji Linearitas .....	71
4.5.3	Uji Multikolinearitas .....	71
4.5.4	Uji Heteroskedastisitas .....	72
4.6	Hasil Uji Hipotesis .....	73
4.6.1	Koefisien Determinasi.....	73
4.6.2	Uji t.....	74
4.6.3	Uji F .....	74
4.7	Pembahasan .....	75
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>79</b>
5.1	Kesimpulan .....	79
5.2	Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sejenis.....	7
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	26
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i> .....	35
Tabel 3. 3 <i>Timeline</i> Penelitian.....	39
Tabel 4. 1 Jawaban responden mengenai umur .....	44
Tabel 4. 2 Jawaban responden mengenai jenis kelamin .....	45
Tabel 4. 3 Jawaban responden mengenai wilayah operasional.....	46
Tabel 4. 4 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 1 .....	47
Tabel 4. 5 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 2.....	47
Tabel 4. 6 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 3.....	48
Tabel 4. 7 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 4.....	49
Tabel 4. 8 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 5.....	49
Tabel 4. 9 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 6.....	50
Tabel 4. 10 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 7.....	50
Tabel 4. 11 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 8.....	51
Tabel 4. 12 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 9.....	51
Tabel 4. 13 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 10.....	52
Tabel 4. 14 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 11.....	53
Tabel 4. 15 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 12.....	53
Tabel 4. 16 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 13.....	54
Tabel 4. 17 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 14.....	54
Tabel 4. 18 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 15.....	55
Tabel 4. 19 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 1.....	56
Tabel 4. 20 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 2.....	56
Tabel 4. 21 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 3.....	57
Tabel 4. 22 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 4.....	57
Tabel 4. 23 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 5.....	58
Tabel 4. 24 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 6.....	59
Tabel 4. 25 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 7.....	59
Tabel 4. 26 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 8.....	60
Tabel 4. 27 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 9.....	61

Tabel 4. 28 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 10.....	61
Tabel 4. 29 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 11 .....	62
Tabel 4. 30 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 12.....	62
Tabel 4. 31 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 13.....	63
Tabel 4. 32 Jawaban responden mengenai pernyataan butir 14.....	64
Tabel 4. 33 Pra-survey Uji Validitas Variabel X .....	65
Tabel 4. 34 Pra-survey Uji Validitas Variabel Y .....	65
Tabel 4. 35 Pra-survey Uji Realibilitas .....	66
Tabel 4. 36 Uji Validitas Variabel X .....	67
Tabel 4. 37 Uji Validitas Variabel Y .....	68
Tabel 4. 38 Uji Reliabilitas .....	69
Tabel 4. 39 Uji Normalitas P-P Ploy.....	70
Tabel 4. 40 Uji Linearitas.....	71
Tabel 4. 41 Uji Multikolinearitas .....	71
Tabel 4. 42 Uji Heterokedastisitas versi Scatterplot .....	72
Tabel 4. 43 Koefisien Determinasi.....	73
Tabel 4. 44 Uji t Tabel Koefisien Analisis Regresi Sederhana.....	74
Tabel 4. 45 Uji F Tabel ANOVA.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Perusahaan Aplikasi Online.....	2
Gambar 1. 2 Data Transportasi Online .....	3
Gambar 4. 1 Logo Gojek.....	40
Gambar 4. 2 Driver dan CEO Gojek.....	42
Gambar 4. 3 GoPartner .....	43



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	23
------------------------------------	----





## **DAFTAR LAMPIRAN**

- LAMPIRAN I : Biodata Mahasiswa
- LAMPIRAN II : Kuisisioner Penelitian
- LAMPIRAN III : Bukti Penyebaran Kuisisioner
- LAMPIRAN IV : Hasil Analisis Data (Output SPSS)
- LAMPIRAN V : Tabulasi Data Kuisisioner (Variabel Komunikasi Pelayanan)
- LAMPIRAN VI : Tabulasi Data Kuisisioner (Variabel Kepuasan Pelayanan)
- LAMPIRAN VII : Kartu Bimbingan Skripsi
- LAMPIRAN VIII : Form Perbaikan

