

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DRIVER GRAB CAR
DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN PENGGUNA
DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Komunikasi



disusun oleh

MELINDA KUSUMA PUTRI
NIM 22.96.2995

FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
2026

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DRIVER GRAB CAR
DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN PENGGUNA TETAP
DI YOGYAKARTA**

yang disusun dan diajukan oleh

Melinda Kusuma Putri

22.96.2995

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal (24 Februari 2026)

Dosen Pembimbing,


Riski Damastuti, S.Sos., M.A.
NIK. 190302475

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
KOMUNIKASI INTERPERSONAL DRIVER GRAB CAR DALAM
MEWUJUDKAN KEPUASAN PENGGUNA TETAP
DI YOGYAKARTA

yang disusun dan diajukan oleh

Melinda Kusuma Putri

22.96.2995

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 24 Februari 2026

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Kadek Kiki Astria, S.I.Kom., M.A.
NIK. 190302445

Stara Asrita, S.I.Kom., M.A.
NIK. 190302364

Riski Damastuti, S.Sos., M.A.
NIK. 190302475

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Tanggal 24 Februari 2026

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M. Kom., Ph. D
NIK. 190302125

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Melinda Kusuma Putri
NIM : 22.96.2995

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

Komunikasi Interpersonal Driver GrabCar Dalam Mewujudkan Kepuasan Pengguna di Yogyakarta

Dosen Pembimbing : Riski Damastuti, S.Sos.,M.A.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 24 Februari 2026

Yang Menyatakan,


Melinda Kusuma Putri
NIM 22.96.2995

MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.”

(Qs. Ar-Ruum: 60)

Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya. Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya.

(QS. Al-Baqarah:286)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nimati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan

(Boy Chandra)

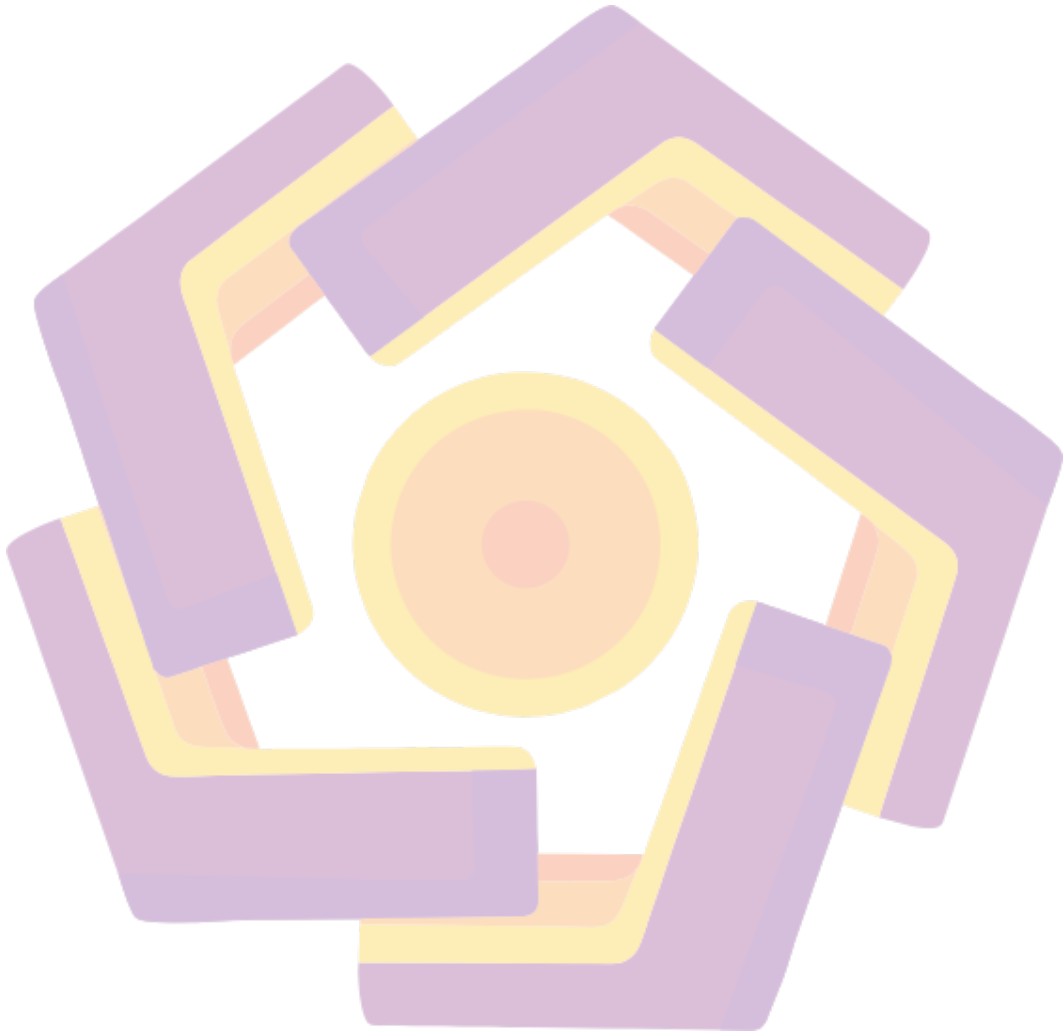
HALAMAN PERSEMBAHAN

Tidak ada bagian paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali halaman persembahan. Dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan menyampaikan dedikasi karya ini atas segala bimbingan, bantuan dan semangat yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, kepada:

1. Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, tabur cinta dan kasih sayangmu telah memberikan kekuatan, dan membekaliku dengan ilmu atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.
2. Kedua orang tua tersayang. Bapak Sumarna dan Ibu Daliyah. Terimakasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Meskipun Bapak dan Ibu tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah, mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anaknya. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat Bapak dan Ibu lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan terakhir ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga Bapak dan Ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
3. Ibu Riski Damastuti, S. Sos., M.A. Selaku Dosen Pembimbing yang memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Abang Kandung saya (Dika Kusuma) dan (Andrianto Kusuma), Terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, Terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

5. Kepada seorang yang tak kalah penting kehadirannya, Ravy Arya Hermawan S.M sebagai partner spesial saya, yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka dan tak hentihentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu tenaga, pikiran, maupun materi. Terimakasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Telah menjadi rumah tempat berkeluh kesah ku, menjadi pendengar yang baik, menghibur, penasehat yang baik, senantiasa memberi cinta dan semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah memberi keberkahan dalam hal yang kita lalui dan sukses selalu untuk kita berdua Aamiin.
6. Terkhusus sahabat dan teman terkasih, Dewi Wicaksono S.M dan Alya Nur anisa Terimakasih sudah menjadi partner bertumbuh di segala kondisi dan tempat berkeluh kesah yang senantiasa menemani penulis dalam keadaan sulit dan senang, memberikan dukungan serta motivasi, dan memberikan doa serikat langkah yang penulis lalui sehingga penulisan dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Teman-teman seperjuangan, khususnya yang selalu kebersamai dalam proses skripsi ini (Diana Alvianti) dan (Ahmad Budi Utomo) yang saling menguatkan, dan berbagi tawa serta air mata. Terimakasih untuk cerita, pelukan hangat, dan semangat yang tak pernah padam.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberi pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
9. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih untuk diri saya sendiri, Melinda Kusuma Putri, atas segala kerja keras dan semangat yang telah diberikan sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih karena telah berjuang sejauh ini, terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu mampu menyelesaikan studi ini sampai selesai. Terima kasih karena mampu mengendalikan diri di tengah berbagai tekanan di luar kendali dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah, sesulit apa pun proses yang dijalani. Terima kasih karena telah jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut tersebut membatasi langkah, karena keberanian bukanlah

ketiadaan rasa takut, melainkan keinginan untuk tetap bergerak meski rasa takut masih melekat erat. Dan yang paling penting, terima kasih karena telah berani memilih-memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk kuat dalam menyelesaikan apa yang telah kamu mulai. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana satu (S1) di program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T., M. Kom., Ph.D. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. Ibu Rivga Agusta, S.IP., M.A., selaku Kaprodi Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Ibu Riski Damastuti, S. Sos., M.A. selaku Dosen Pembimbing yang sudah memberikan arahan dan motivasi dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Driver Grab Car dan Pengguna GrabCar, yang dengan kemurahan hatinya memberikan kesempatan dan memperbolehkan saya untuk melaksanakan penelitian.
6. Semua pihak yang telah memberikan doa serta dukungan selama masa perkuliahan khususnya selama penyusunan skripsi ini.

Yogyakarta, 20 Februari 2026


Melinda Kusuma Putri

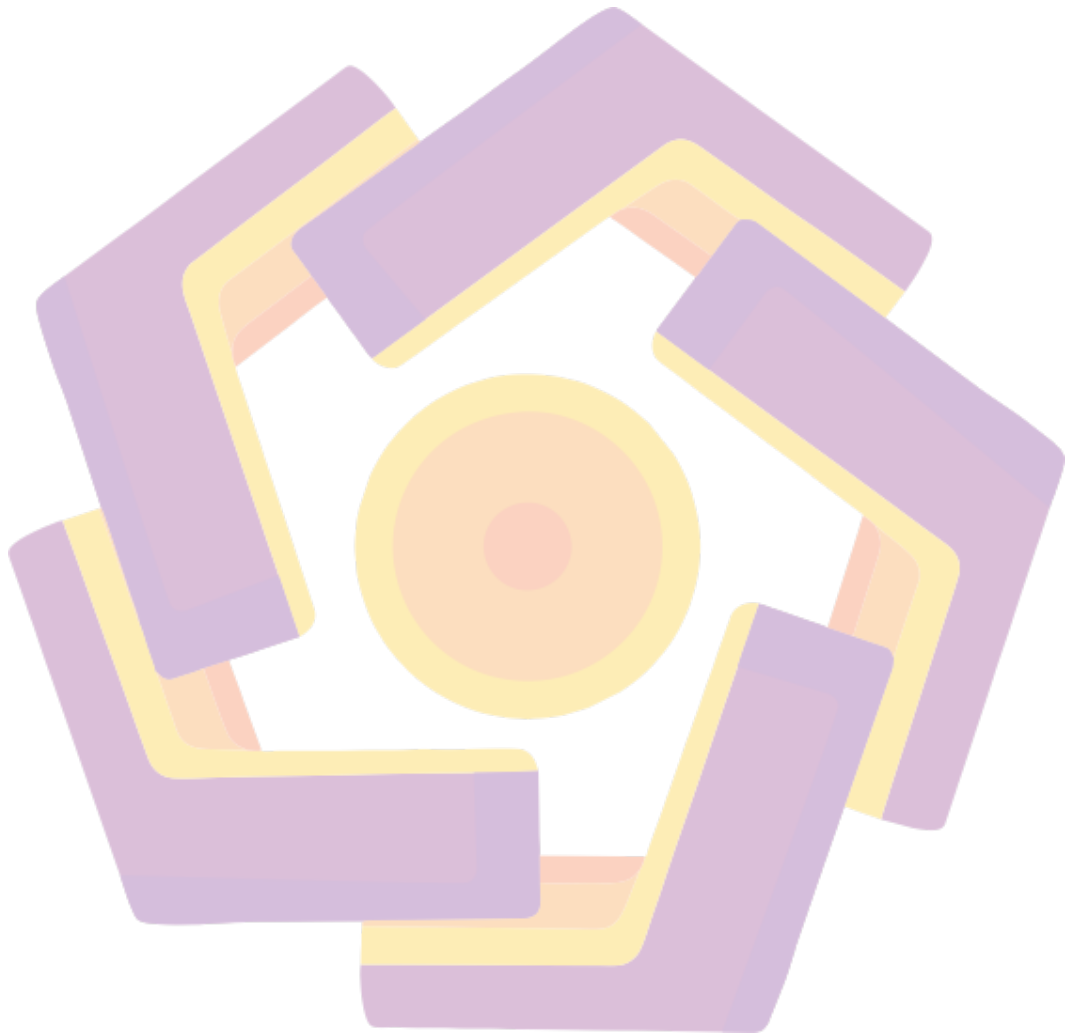
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Batasan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Komunikasi Interpersonal	15
2.3 Kerangka Konsep	25

BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Paradigma	26
3.2 Jenis Penelitian	26
3.3 Metode Penelitian	27
3.4 Sumber Data Penelitian	27
3.5 Subjek Dan Objek Penelitian	28
3.6 Teknik Pengumpulan	29
3.7 Lokasi dan Waktu	31
3.8 Teknik Analisis Data	31
3.9 Teknik Keabsahan Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Profil Narasumber Driver GrabCar	33
4.2 Hasil Penelitian	37
4.3 Pembahasan	71
BAB V PENUTUP.....	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	90
REFERENSI.....	92
LAMPIRAN	96

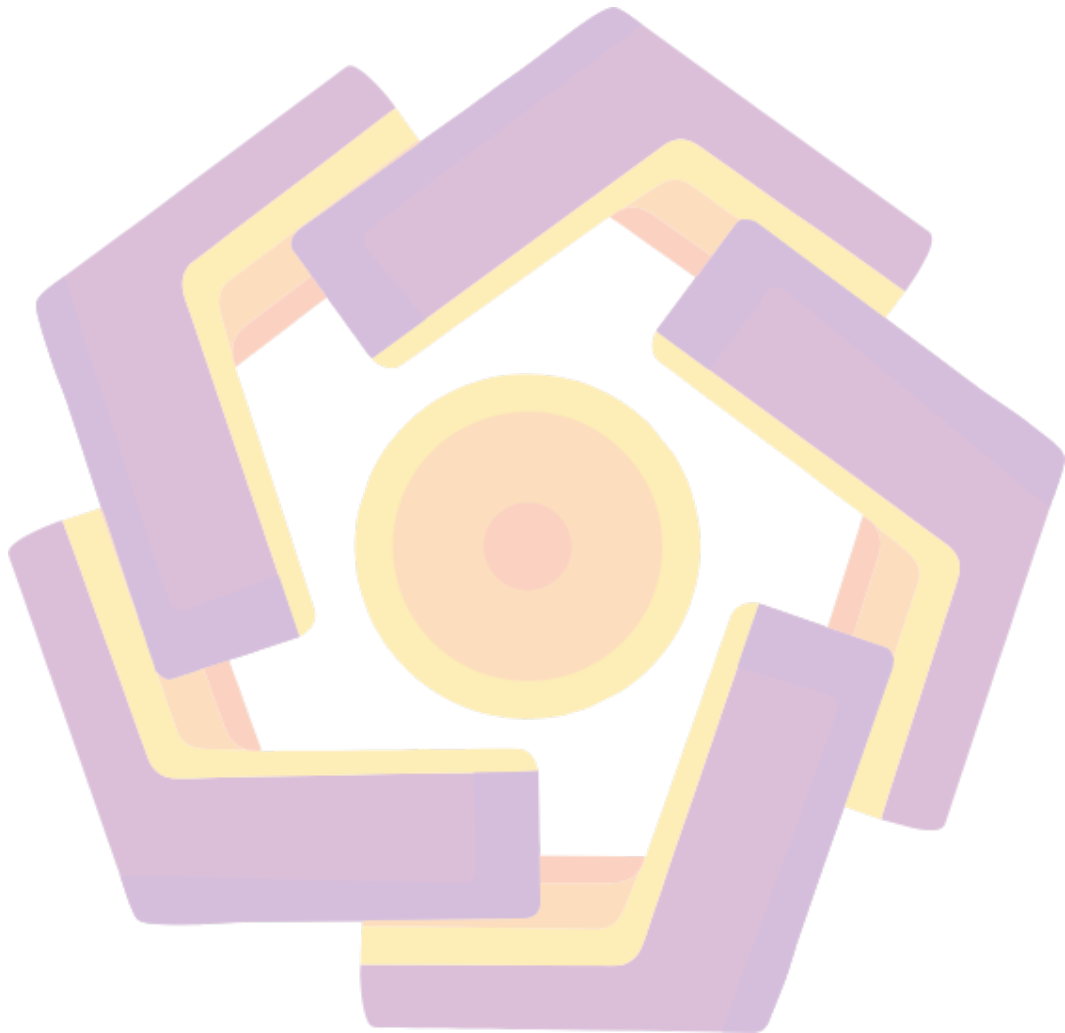
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
--------------------------------------	----



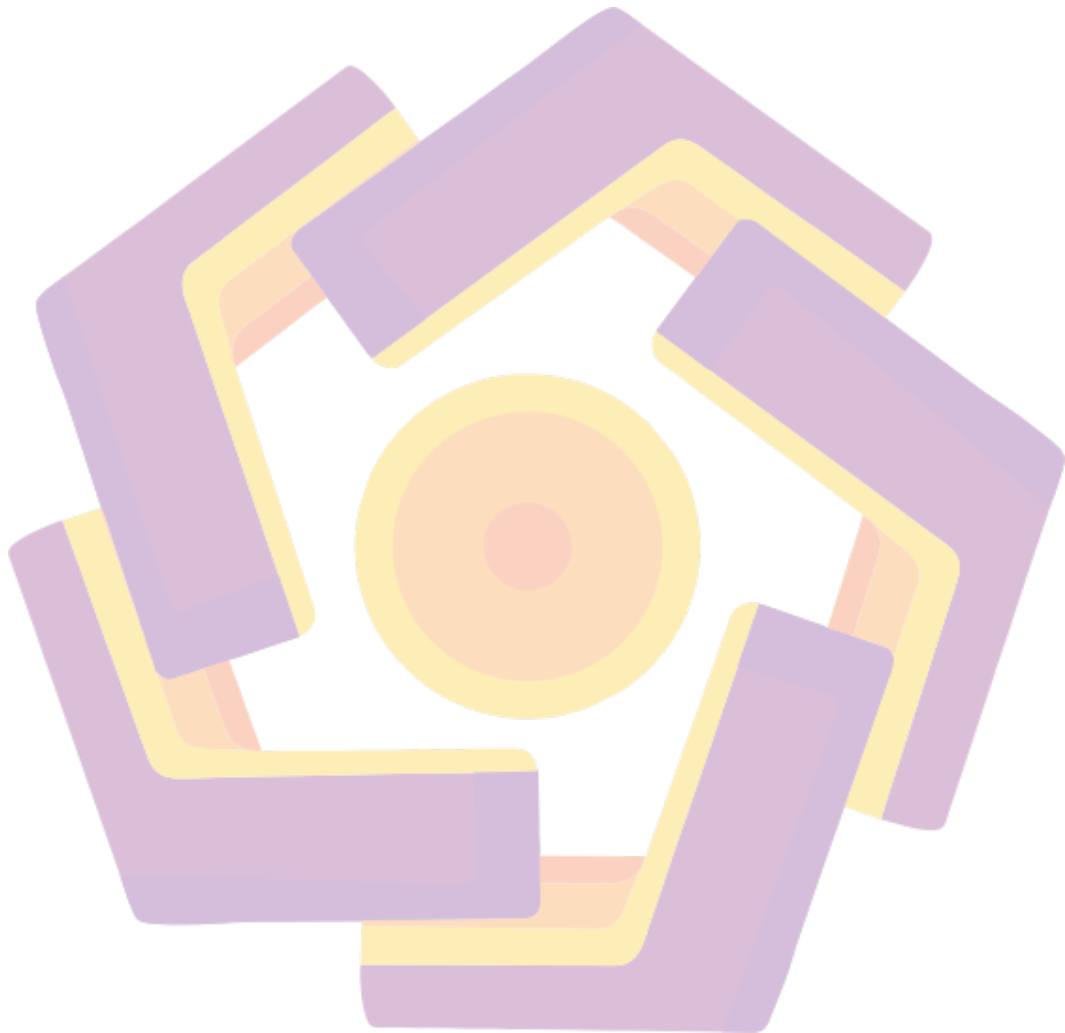
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	96
Lampiran 2. Turnitin.....	139



INTISARI

Komunikasi interpersonal yang berlangsung antara driver dan pengguna pada layanan transportasi daring GrabCar memiliki peranan penting dalam membentuk kualitas pengalaman serta tingkat kepuasan pengguna. Walaupun proses pemesanan dilakukan melalui aplikasi berbasis digital, interaksi langsung selama perjalanan tetap menjadi unsur utama dalam penilaian layanan. Yogyakarta sebagai kota yang memiliki karakter masyarakat ramah dan terbuka menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji praktik komunikasi interpersonal dalam layanan GrabCar. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Driver GrabCar dapat berkontribusi dalam menciptakan kepuasan pengguna di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme dan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap driver GrabCar serta pengguna layanan. Data yang diperoleh dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pola komunikasi interpersonal selama perjalanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal driver GrabCar yang ditunjukkan, ditunjukkan melalui sikap ramah, empati, keterbukaan, serta kemampuan menyesuaikan cara berkomunikasi dengan karakter pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Komunikasi verbal dan nonverbal yang dilakukan secara tepat mampu menciptakan suasana perjalanan yang nyaman, aman, dan menyenangkan. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian komunikasi interpersonal dalam konteks layanan transportasi daring serta menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan Grab dan driver dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, GrabCar, kepuasan pengguna, layanan transportasi daring, Yogyakarta

ABSTRACT

Interpersonal communication between drivers and users in GrabCar online transportation services is a crucial factor in shaping user experiences and satisfaction. Although service bookings are conducted through digital platforms, face-to-face interactions during the trip remain essential in determining perceived service quality. Yogyakarta, known for its friendly and communicative social environment, provides a suitable setting to examine interpersonal communication practices within GrabCar services. This study aims to explore how interpersonal communication by GrabCar drivers contributes to user satisfaction in Yogyakarta. This study adopts a descriptive qualitative approach based on a constructivist paradigm and employs a case study method. Data were collected through in-depth interviews and direct observations involving GrabCar drivers and service users. The collected data were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques to gain a comprehensive understanding of interpersonal communication processes during the journey. The findings reveal that interpersonal communication demonstrated by GrabCar drivers such as friendliness, empathy, openness, and adaptability in communication styles has a positive impact on user satisfaction. Effective verbal and nonverbal communication fosters feelings of comfort, safety, and trust throughout the trip. This research is expected to contribute to the development of interpersonal communication studies in online transportation services and to provide practical insights for Grab and its drivers in enhancing service quality.

Keyword: *interpersonal communication, GrabCar, user satisfaction, online transportation, Yogyakarta*