

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, Penulis berhasil mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian mengenai "Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pelanggan GrabBike Kecamatan Tangerang". Penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang positif dan kuat antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pelanggan GrabBike Kecamatan Tangerang, yang ditunjukkan oleh hasil korelasi sebesar 0.772. Ini menunjukkan bahwa semakin efektif komunikasi interpersonal yang dilakukan pengemudi maka tingkat kepuasan pelanggan cenderung meningkat.
2. Komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien sebesar 0.591 atau 59.10%. Ini berarti bahwa hampir 60% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal yang efektif oleh pengemudi terhadap pelanggan GrabBike Kecamatan Tangerang, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat digunakan oleh pihak - pihak terkait. Berikut saran yang diberikan Penulis adalah:

Saran Akademis

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kondisi penelitian yang masih jauh dari kesempurnaan, tentunya Penulis berharap agar penelitian selanjutnya dapat memiliki sudut pandang yang lebih dalam mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan.

Saran Praktis

Saran Praktis yang diharapkan penulis terhadap pengemudi GrabBike adalah dapat membangun keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan dalam komunikasi untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan dan menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi pelanggan. Dengan menerapkan komunikasi interpersonal yang efektif, pengemudi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi konflik, dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, yang pada akhirnya dapat memberikan manfaat untuk semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, K. (2022). *Komunikasi Antarpribdi (meningkatkan fektivitas kecakapan interpersonal dalam bidang kesehatan)*. Banjarmasin: Ahab Pustaka.
- Arni, M. (2005). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cahyono, A. (2019). *Unggul Berkomunikasi*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- DeVito, J. A. (2014). *Interpersonal Message*. New York: Pearson.
- _____. (2019). *The Interpersonal Communication Book, 15th edition*. New York: Pearson.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hermina, T., Pauzi, I. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Smartphone Sony pada PT. Maju Jaya Cicaheum Bandung. *Jurnal Wacana Ekonomi, Universitas Garut*, 16(2), 081-089.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson.
- Lesakova, D. (2016). Determinants of Customer Relationship Development. *Proceedings of the 5th Economic & Finance Conference Miami*, 209-220.
- Londa, B. N. (2014). Efektivitas Komunikasi Antarpribadi dalam Meningkatkan Kesuksesan Sparkle Organizer. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 3(1).
- Perdana, A. A. P., Hairunnisa, & Aransyah, M. F. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Konsumen Go-Ride Kecamatan Sambutan. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Mulawarman*, 8(2), 214-226.

Rachmania, D. (2023). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan Wardah di ParagonCorp (Survei pada Pelanggan Wardah yang Terhubung ke Qiscus)*. (Skripsi, Universitas Budi Luhur).

Rustan, A. S. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Deepublish.

Sari, D. R. J. (2016). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Care terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Orthopaedi Purwokerto*. (Skripsi, Universitas Telkom).

Sari, I. K., & Mulyaningtyas, D. (2023). The Influence of Consumer Complaints, Handling Satisfaction, and Service Quality on Customer Loyalty with Repurchase Interest as Moderating Variables at Fygalery Jakarta Online Store. *Proceedings of the 4th International Conference on Applied Economics and Social Science 2022 Batam*, 173- 181.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

_____. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Website

Chika. (2017). *Pilih Mahal Latanan Ok atau Murah Layanan Jelek?*. Diakses pada 24 Agustus 2024, dari www.kask.us/ixK7S

GoodStats. (2023). *Mengapa Orang Indonesia Memilih Transportasi Online?*. Diakses pada 02 Juli 2024, dari www.goodstats.id/article/mengapa-orang-indonesia-memilih-transportasi-online-v7ZXx

Kominfo. (2017). *Taksi Online Tak Berizin Siap-Siap Ditindak Kemenhub*. Diakses pada 02 Juli 2024, dari www.kominfo.go.id/content/detail/9328/taksi-online-tak-berizin-siap-siap-ditindak-kemenhub/0/sorotan_media

Kompas. (2022). *Hasil Riset: Industri Transportasi dan Logistik Online Terus Tumbuh, Gojek Paling Diminati*. Diakses pada 02 Juli 2024, dari www.money.kompas.com/read/2022/12/08/140900826/hasil-riset-industri-transportasi-dan-logistik-online-terus-tumbuh-gojek

Kumparan. (2018). *Infografik: Perputaran Uang dari Bisnis Go-Jek*. Diakses pada 02 Juli 2024, dari www.kumparan.com/kumparanbisnis/infografik-perputaran-uang-dari-bisnis-go-jek

LAMPIRAN

KUESIONER

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRABBIKE KECAMATAN TANGERANG

Syarat responden:

1. Bertempat tinggal di wilayah Kecamatan Tangerang,
2. Setidaknya telah empat kali menggunakan jasa GrabBike di bulan Juni 2024.

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

Usia *

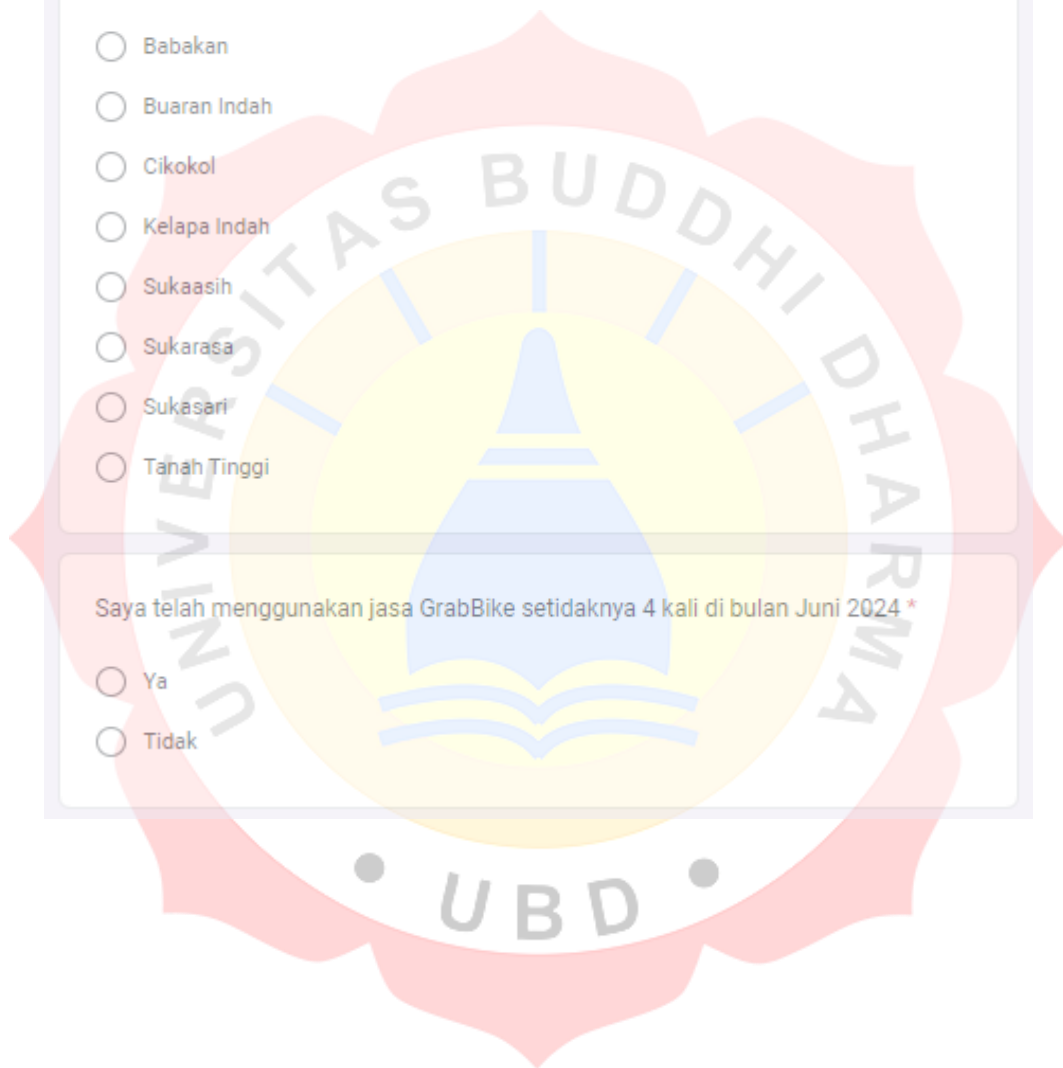
Jawaban Anda

Kelurahan *

- ☐ Babakan
- ☐ Buaran Indah
- ☐ Cikokol
- ☐ Kelapa Indah
- ☐ Sukaasih
- ☐ Sukarasa
- ☐ Sukasari
- ☐ Tanah Tinggi

Saya telah menggunakan jasa GrabBike setidaknya 4 kali di bulan Juni 2024 *

- ☐ Ya
- ☐ Tidak



Nomor Telepon *

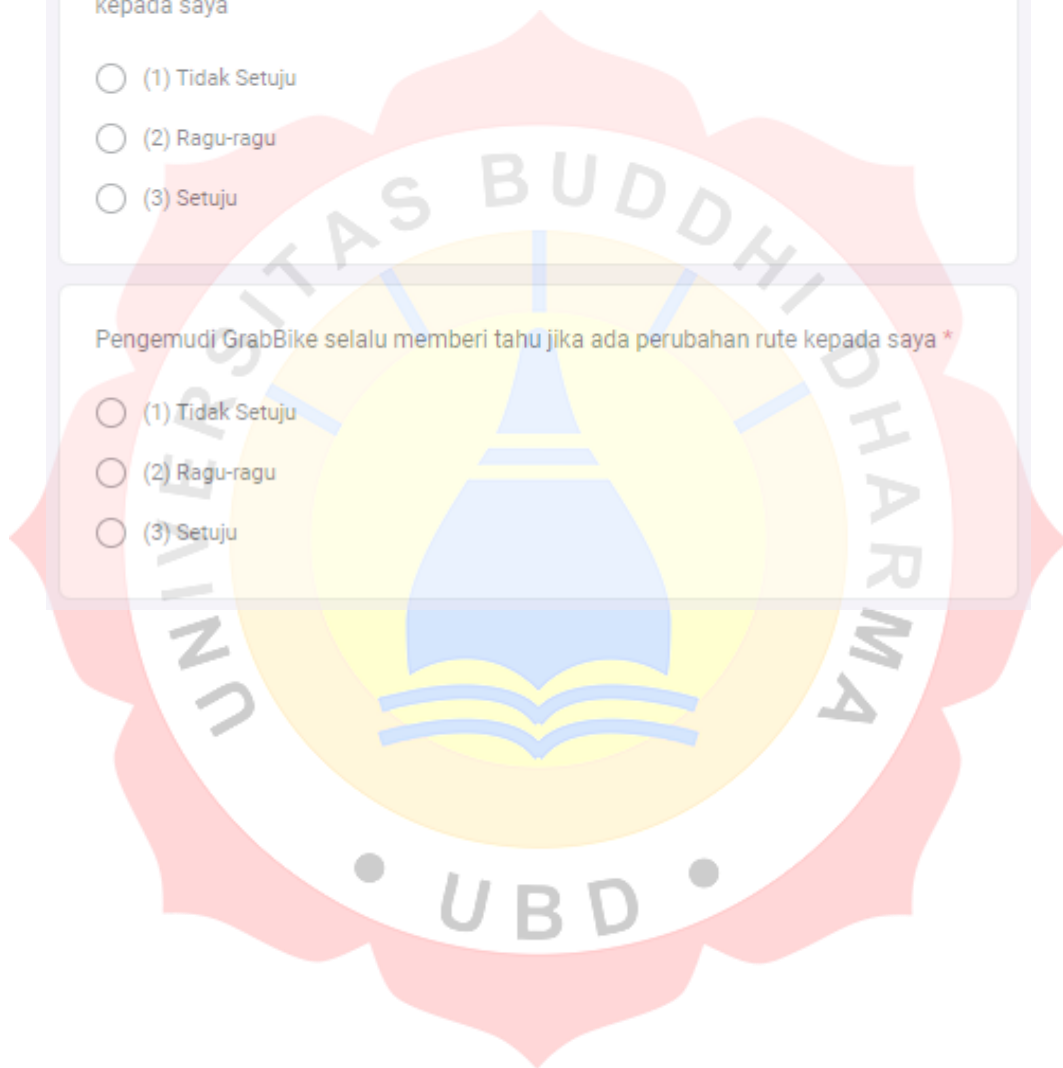
Jawaban Anda

Pengemudi GrabBike selalu menginformasikan rute perjalanan yang akan diambil *
kepada saya

- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju

Pengemudi GrabBike selalu memberi tahu jika ada perubahan rute kepada saya *

- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju



Pengemudi GrabBike tidak menggerutu ketika saya kesulitan menemukan lokasi tujuan *

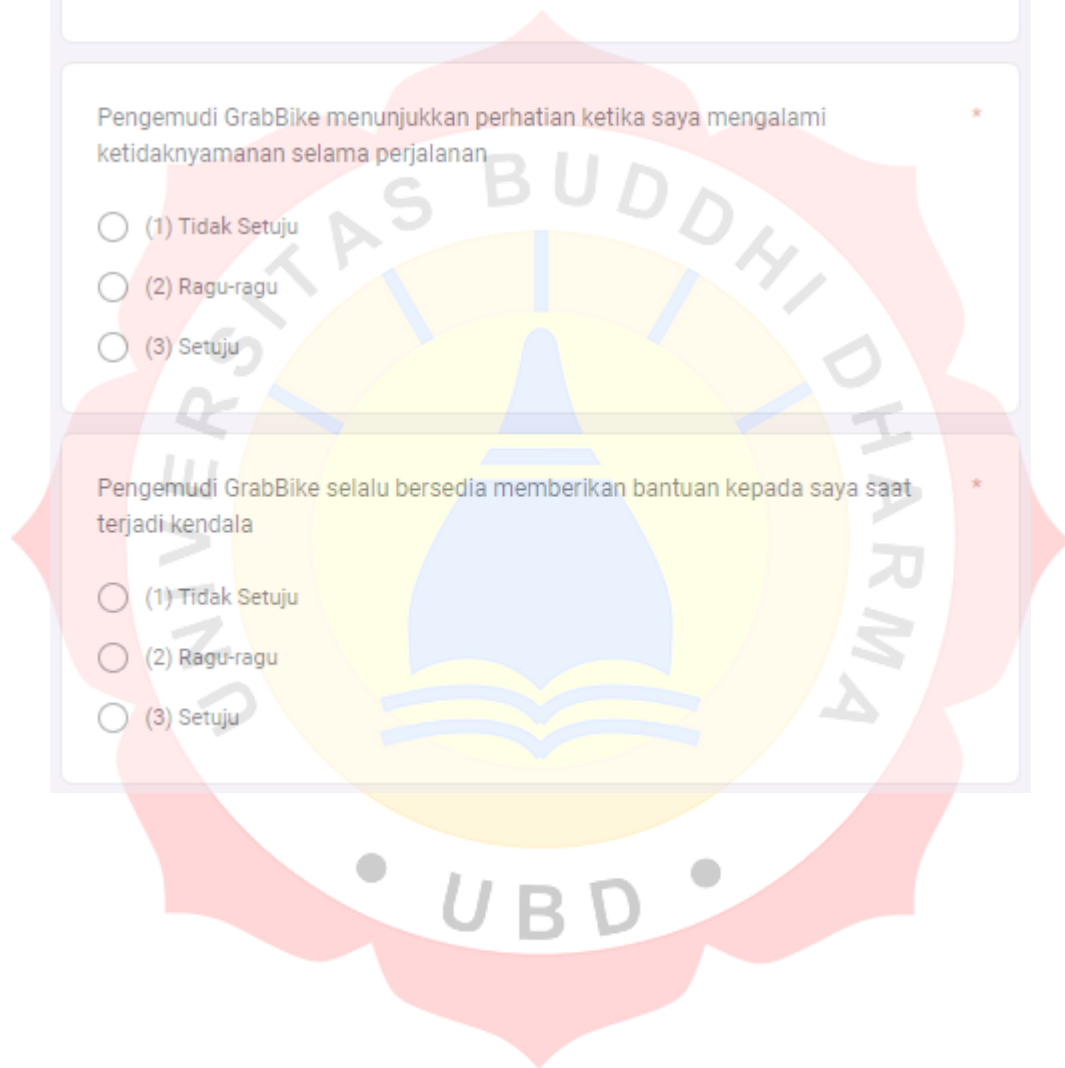
- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju

Pengemudi GrabBike menunjukkan perhatian ketika saya mengalami ketidaknyamanan selama perjalanan *

- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju

Pengemudi GrabBike selalu bersedia memberikan bantuan kepada saya saat terjadi kendala *

- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju



Pengemudi GrabBike selalu menyesuaikan rute perjalanan sesuai keinginan saya *

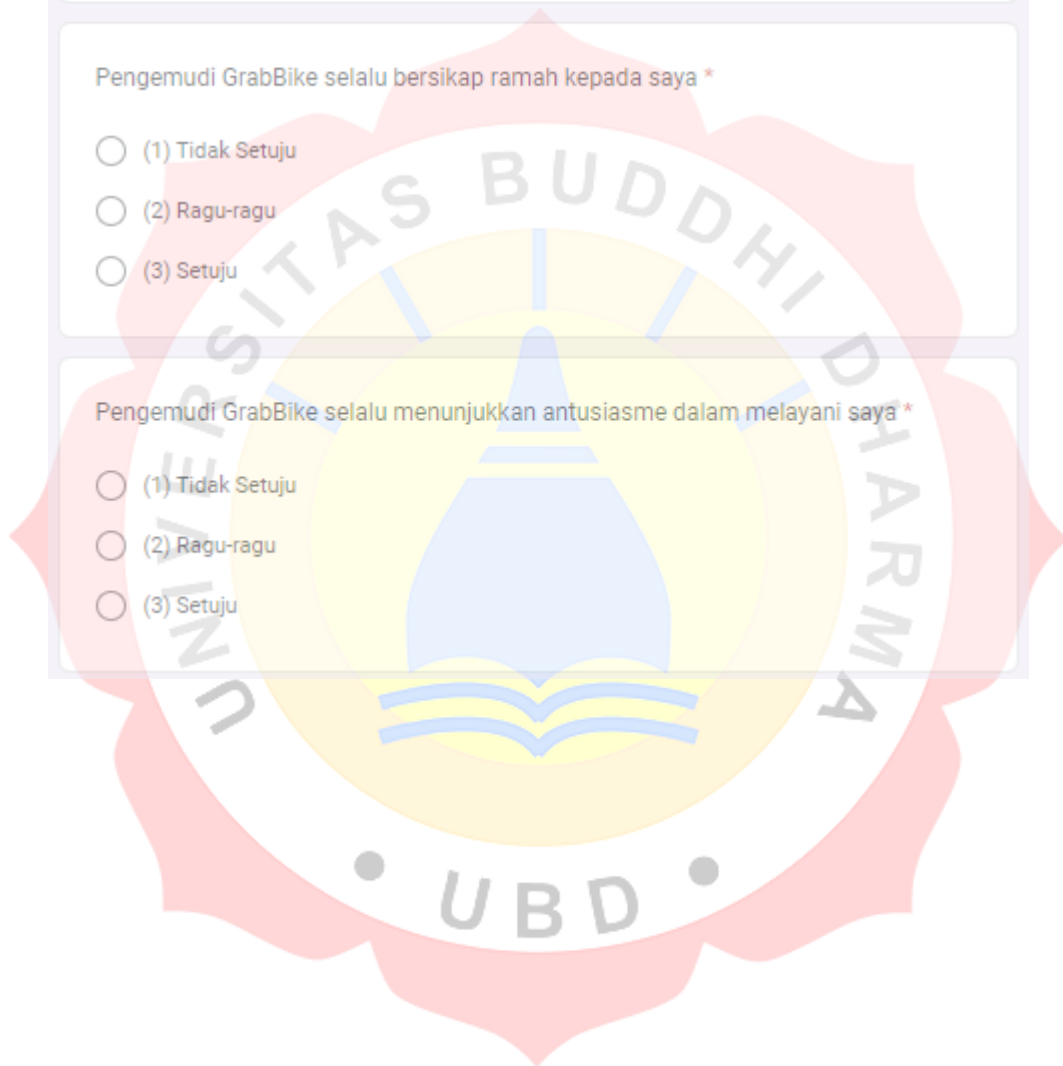
- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju

Pengemudi GrabBike selalu bersikap ramah kepada saya *

- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju

Pengemudi GrabBike selalu menunjukkan antusiasme dalam melayani saya *

- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju



Pengemudi GrabBike selalu memperlakukan saya dengan hormat tanpa memandang status atau penampilan *

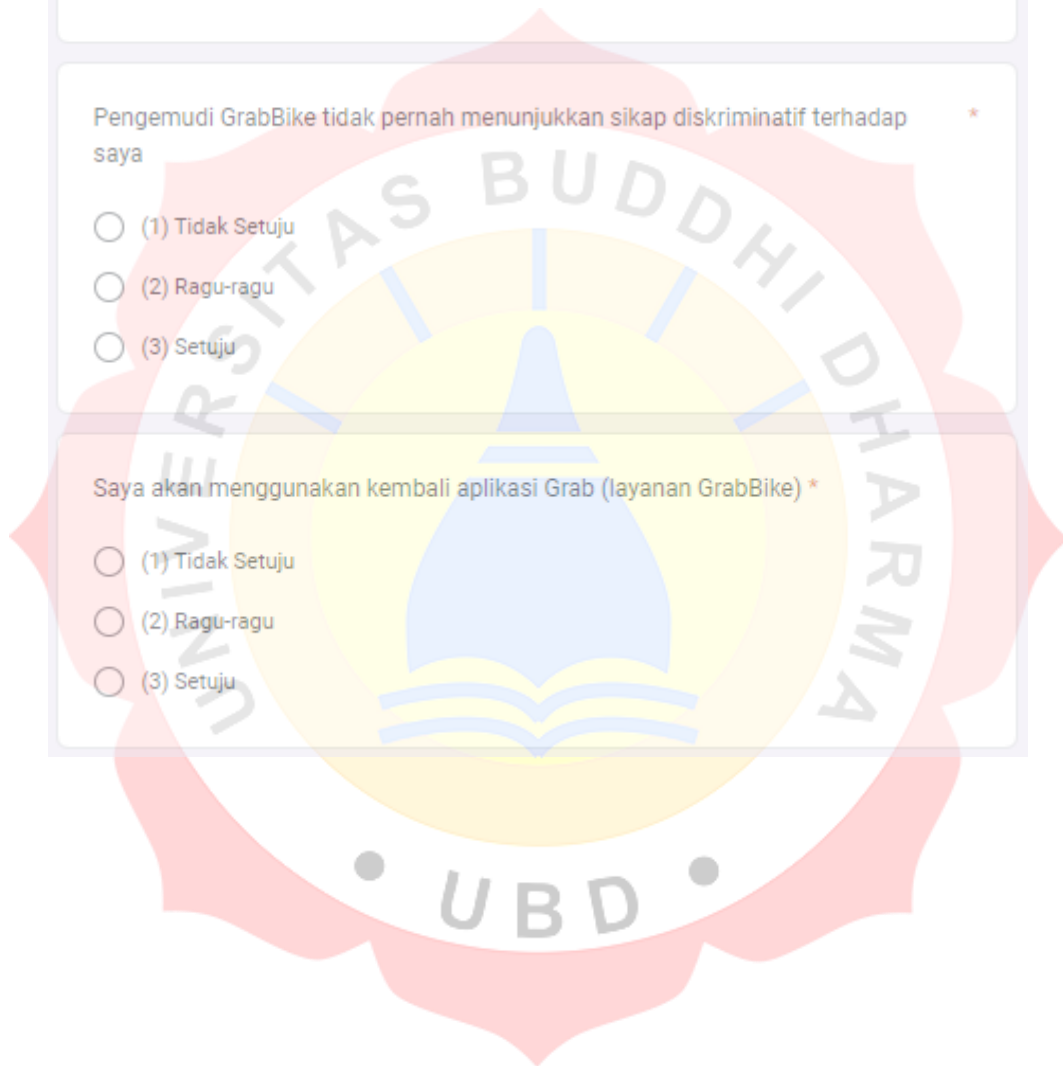
- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju

Pengemudi GrabBike tidak pernah menunjukkan sikap diskriminatif terhadap saya *

- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju

Saya akan menggunakan kembali aplikasi Grab (layanan GrabBike) *

- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju



Saya lebih sering menggunakan aplikasi Grab (layanan GrabBike) *

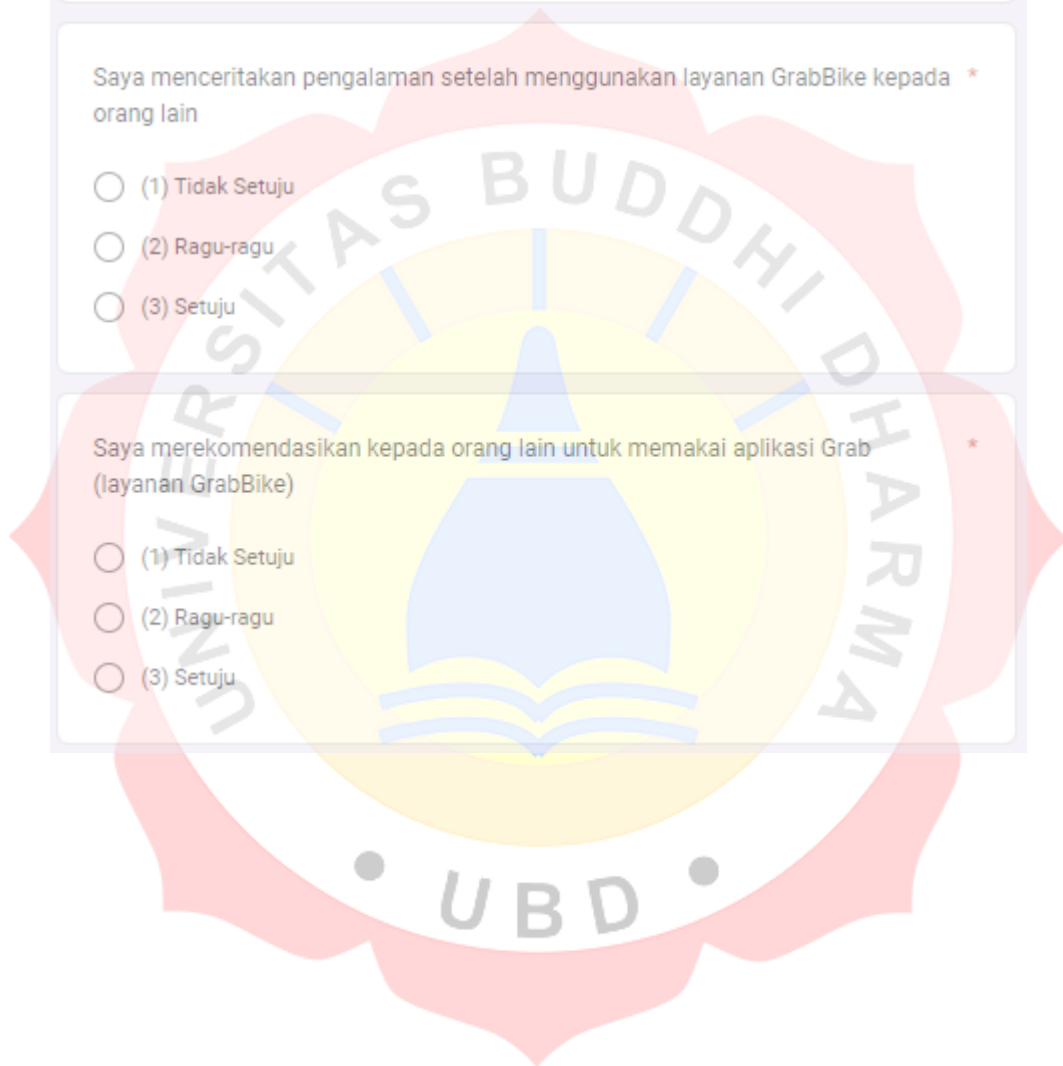
- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju

Saya menceritakan pengalaman setelah menggunakan layanan GrabBike kepada * orang lain

- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju

Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk memakai aplikasi Grab (layanan GrabBike) *

- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju



Saya tidak memperhatikan jasa transportasi online selain Grab (layanan GrabBike) *

- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju

Saya menilai bahwa aplikasi Grab (layanan GrabBike) adalah yang terbaik *

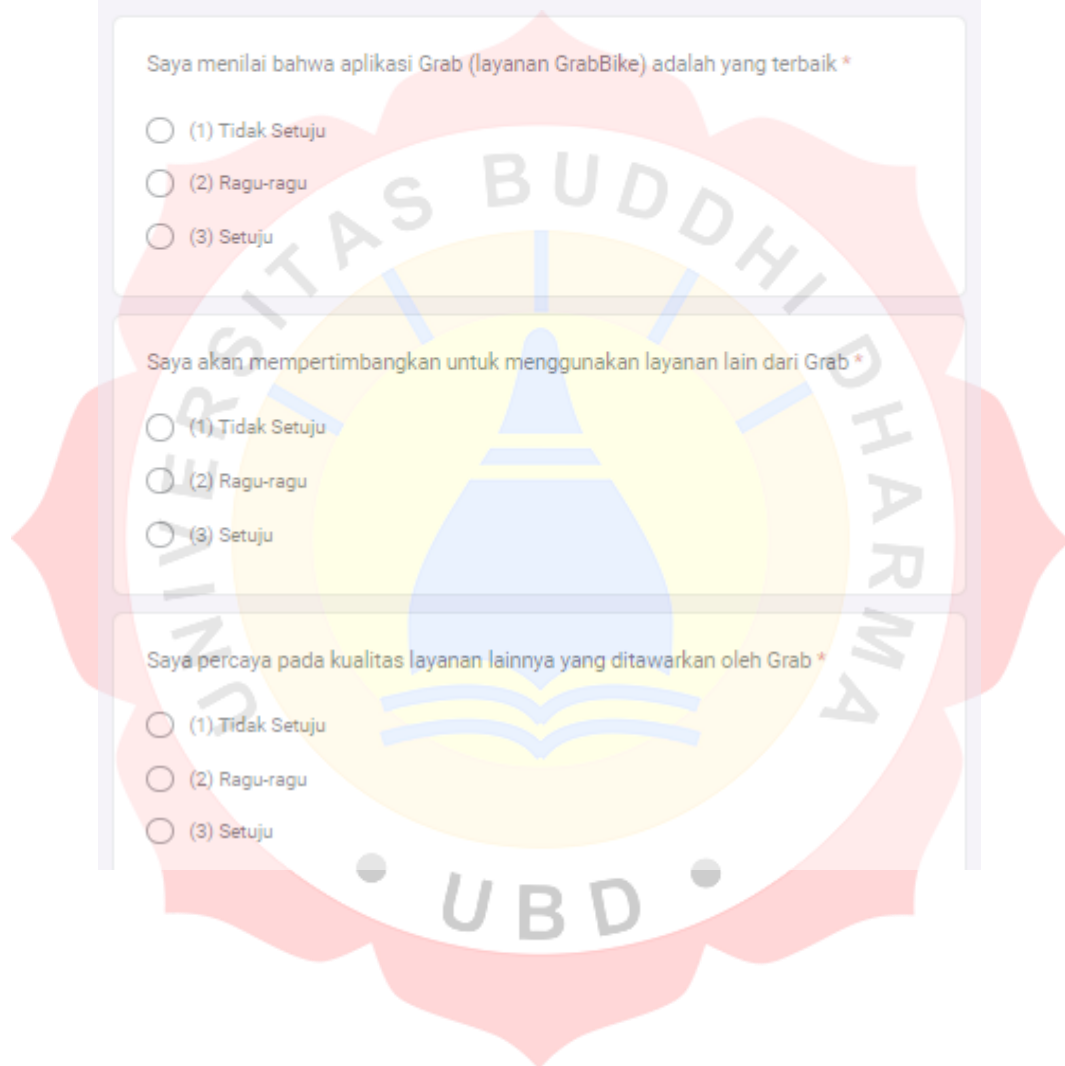
- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju

Saya akan mempertimbangkan untuk menggunakan layanan lain dari Grab *

- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju

Saya percaya pada kualitas layanan lainnya yang ditawarkan oleh Grab *

- ☐ (1) Tidak Setuju
- ☐ (2) Ragu-ragu
- ☐ (3) Setuju



LAMPIRAN

RESPONDEN

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Tempat Tinggal	No Telepon
1	DYAH OKTAVIA PUTRI	Perempuan	23	Sukaasih	821 1457 9174
2	PUTRI ADHYASARI WULANDARI	Perempuan	22	Sukaasih	812 3415 9921
3	FANNY DEANTRI	Perempuan	21	Sukaasih	812 8204 9723
4	CATHERINA	Perempuan	28	Sukaasih	852 8288 3003
5	HAIKAL HAMAS PUTRA IQRA	Laki-laki	24	Sukaasih	813 8320 0694
6	JASON JONATHAN	Laki-laki	19	Cikokol	819 2727 9596
7	NADYA IMADA	Perempuan	22	Tanah Tinggi	831 3961 9133
8	JORDANIEL SETIABUDI	Laki-laki	22	Sukaasih	838 9134 6363
9	YULIANY PUTRI	Perempuan	24	Sukaasih	812 9299 0413
10	ALVIN RAUWELIO	Laki-laki	20	Sukarasa	812 9696 6940
11	DYAH PUSPITANINGTYAS	Perempuan	27	Babakan	813 1675 2723
12	ESTER PRISKILA SABATINI	Perempuan	22	Babakan	812 9184 6355
13	JANSEN HADINATA SOETANTO	Laki-laki	18	Tanah Tinggi	815 1142 6782
14	ANTONY MARK	Laki-laki	21	Sukaasih	815 2373 9551
15	ISABELLA SOERJANTO PUTRI	Perempuan	23	Sukarasa	815 8579 2830
16	RANDY MARTIANUS	Laki-laki	25	Buaran Indah	816 1716 5116
17	VENNESIA STEPHANY	Perempuan	20	Kelapa Indah	819 0516 8907
18	MARCELL DION WIBOWO	Laki-laki	22	Sukarasa	813 4127 3311
19	ANTHONY WIJAYA	Laki-laki	26	Sukasari	821 1131 6596
20	BELLA NOVIANTIKA	Perempuan	25	Sukasari	812 1934 8366
21	DAVID SETYO BUDI	Laki-laki	21	Buaran Indah	821 8002 1900

22	NADYA BIANCA	Perempuan	19	Cikokol	838 7664 0655
23	JOURDAN WIRASUGIANTO	Laki-laki	25	Cikokol	838 9006 6686
24	AYUTI BULAN	Perempuan	21	Cikokol	822 1390 3313
25	FELISA SEPTANTRIVA	Perempuan	24	Cikokol	857 8185 9416
26	LARAS AYU NADIRA	Perempuan	20	Sukaasih	852 1198 4817
27	WIDIA INSANI	Perempuan	22	Sukaasih	877 8578 4606
28	SHINTYA KUMALA DEWI	Perempuan	18	Sukarasa	882 9477 1090
29	ANGGIA YUSTISIA	Perempuan	21	Buaran Indah	838 5417 7982
30	ADELIA PUTRI	Perempuan	23	Sukarasa	831 5981 7375
31	CITRA YUDESKA	Perempuan	23	Sukasari	822 4681 0660
32	AURELIA DEWI ROSALINA	Perempuan	18	Babakan	838 1570 4584
33	VANESYA YULIANTI	Perempuan	24	Tanah Tinggi	857 1331 0573
34	KARTIKA DEWI	Perempuan	22	Sukaasih	851 5611 5631
35	WAYAN SURYANADI	Laki-laki	19	Sukaasih	852 1132 0632
36	NAOMI ORIMA SENJA	Perempuan	25	Sukarasa	857 7763 0569
37	DEO LAUDA PUTRA	Laki-laki	22	Sukaasih	852 1210 6833
38	MUHAMMAD WILDAN FIRDAUS	Laki-laki	24	Cikokol	812 9026 2205
39	SISILIA GRACE ADRIN	Perempuan	20	Cikokol	851 5502 1085
40	SEKAR HENDRIWATI	Perempuan	23	Cikokol	856 9575 1165
41	INDIRA RAHMA DEVI	Perempuan	21	Sukasari	857 1865 6220
42	HERALD SYAH PUTRA	Laki-laki	27	Sukaasih	812 8571 6342
43	HANS JEREMY SEBASTIAN	Laki-laki	24	Sukarasa	858 0131 6956
44	MUHAMMAD NAJIB HIBATULLAH	Laki-laki	26	Babakan	858 0676 4967
45	JEREMY LOUIS	Laki-laki	25	Babakan	857 1927 3146
46	AYU PUSPITAYANTI	Perempuan	19	Babakan	895 6229 97527
47	ICHA NABILLAH	Perempuan	31	Sukaasih	858 9039 7707
48	IDA AYU	Perempuan	22	Sukarasa	882 9354 9675

49	GERY HARTAWAN	Laki-laki	20	Buaran Indah	881 1314 139
50	PUTRA SURBAKTI	Laki-laki	19	Kelapa Indah	857 7963 7229
51	HADI SUPARTONO	Laki-laki	21	Kelapa Indah	857 7455 5736
52	ELIA AGATHA	Perempuan	24	Sukasari	882 9379 0788
53	CLARA SANIA KRISANTA	Perempuan	26	Sukasari	887 1327 140
54	VINA PRILATMI ANGGRAENI	Perempuan	25	Tanah Tinggi	888 0939 1866
55	AGNES CAHYANINGRUM	Perempuan	19	Sukasari	888 9725 188
56	RAFFI MUHTADHO	Laki-laki	26	Buaran Indah	895 1813 2846
57	BELLA CHRISTINA	Perempuan	22	Buaran Indah	895 3321 70498
58	NADINE ZHAFIRA	Perempuan	26	Cikokol	857 1980 7440
59	PUTRI DJULIANDRA	Perempuan	18	Sukaasih	858 9180 1739
60	NOVITA TRI ANGGRAINI	Perempuan	23	Sukaasih	857 7270 3739
61	MUHAMMAD NAUFALDI	Laki-laki	27	Sukasari	858 1101 1985
62	GABRIELLA MUTIARA H	Perempuan	18	Sukasari	857 8258 8306
63	MUHAMMAD IRVAN	Laki-laki	21	Sukarasa	857 9796 3914
64	NATASYA DAMARIANDINI	Perempuan	23	Sukaasih	858 0065 7361
65	AYU EVITASARI	Perempuan	31	Babakan	877 4390 2224
66	INTAN KRISDAYANTI	Perempuan	20	Buaran Indah	877 8149 5402
67	ANASTASIA FEBRIANA	Perempuan	22	Sukaasih	858 9499 5826
68	INTAN PUTRI	Perempuan	18	Buaran Indah	859 1069 94517
69	IRVANSYAH RESAPUTRA	Laki-laki	23	Sukaasih	878 8522 7508
70	IVAN APRILIYANTO	Laki-laki	21	Sukaasih	859 3938 2669
71	AGNES TANIA	Perempuan	18	Buaran Indah	858 9160 3728
72	RIAN RAMADHAN	Laki-laki	21	Sukarasa	857 7018 2224
73	MARSA DERISA	Perempuan	23	Babakan	858 9430 4387
74	SAFIRA MONICA	Perempuan	22	Babakan	878 5043 7207
75	RENA PRATIWI	Perempuan	20	Tanah Tinggi	882 8957 0572

76	IVAN BACHTIAR	Laki-laki	21	Sukaasih	882 2472 1559
77	MEGA AMALIA PUTRI	Perempuan	28	Sukarasa	878 8717 4222
78	BAIQ ANNISA FATONA	Perempuan	24	Buaran Indah	858 8890 6791
79	SEPTIAN JONATHAN	Laki-laki	26	Kelapa Indah	878 8367 6781
80	TRI WAHYUNI	Perempuan	25	Sukarasa	859 2188 3387
81	AYU ANISA DAMAYANTI	Perempuan	19	Sukasari	878 8538 2175
82	SYLVIA ARISKA SUSANTI	Perempuan	30	Sukasari	857 1918 7212
83	ADITIA EKA	Laki-laki	22	Buaran Indah	858 8323 8470
84	TEGUH WICAKSONO	Laki-laki	23	Cikokol	858 1791 9872
85	IBNU AKBAR	Laki-laki	21	Buaran Indah	858 8354 8520
86	YOGA SETIAWAN	Laki-laki	23	Sukaasih	813 1415 7902
87	NUR AFIFAH	Perempuan	25	Buaran Indah	858 8369 9388
88	ARUM AMALIA	Laki-laki	18	Sukaasih	856 9366 1733
89	DANIEL SANTOSO	Laki-laki	31	Sukaasih	858 1732 1786
90	AJI WICAKSONO	Laki-laki	23	Buaran Indah	857 7664 9720
91	MILA CAHYANI	Perempuan	29	Sukaasih	822 5213 5356
92	ANGELA BERLIANA	Perempuan	20	Sukarasa	858 8356 9045
93	ARI PRATAMA	Laki-laki	22	Sukasari	858 4010 6672
94	ANGELINA APRIANA	Perempuan	19	Babakan	857 8000 9208
95	YUNI ASTARI	Perempuan	23	Buaran Indah	895 3343 93498
96	RIZKA SALSABILA	Perempuan	21	Sukaasih	895 3745 41524
97	DIAH PUSPITASARI	Perempuan	27	Sukaasih	882 1169 9098
98	CHYNTIA VERONICA	Perempuan	21	Cikokol	878 7085 7447
99	AYU PURNIASARI	Perempuan	25	Buaran Indah	895 3830 44725
100	GRACIA HANDAYANI	Perempuan	22	Buaran Indah	857 8183 6989

31	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	46
32	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	49
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	50
34	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	47
35	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	49
36	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	48
37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	49
38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	49
39	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	48
40	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	47
41	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	47
42	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	46
43	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	48
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	50
45	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	45
46	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	46
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	50
48	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	49
49	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	48
50	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	47
51	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	49
52	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	48
53	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	47
54	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	48
55	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	48
56	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	48
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	50
58	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	23
59	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	48
60	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	48
61	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	48
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	50
63	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	47
64	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	48
65	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	49
66	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	46
67	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	45
68	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	47
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	50

70	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	47
71	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	47
72	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	48
73	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	49
74	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	49
75	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	47
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	50
77	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	49
78	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	47
79	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	49
80	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	48
81	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	49
82	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	45
83	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	46
84	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	48
85	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	49
86	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	48
87	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	46
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	50
89	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	27
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	50
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	50
92	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	47
93	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	48
94	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	44
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	49
96	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	46
97	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	51
98	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	48
99	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	47
100	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	47



**UNIVERSITAS
BUDDHI DHARMA**
Kreativitas Membangkitkan Inovasi

September 06, 2024

Editor Explanation:

Dears Maulana Injani,

Thank you for your trusts in our services.

Based on the text assessment on the submitted paper below:

Student ID	: 20200400056
Major	: Ilmu Komunikasi
Title	: Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pelanggan GrabBike Kecamatan Tangerang.
Type	: Thesis

Turnitin Suggests the similarity among your article with the articles in application are listed below:

Word Count	: 10705
Character Count	: 70547
Similarity Index	: 26%
Internet Source	: 24%
Publication	: 13%
Student Paper	: 10%
Exclude quotes	: Off
Exclude bibliography	: Off
Exclude matches	: Off

This report provides results of literature similarity assessment, if the results show unusually high percentage of similarity according to our institution's standard your supervisor(s) or ethic committee may re-examine your literature.

Thank you for your attention and cooperation.

Sincerely,

Frendy Dodo Chang, S.Kom

Faculty of Social Sciences and Humanities
Buddhi Dharma University (UBD)



UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang
021 5517853 / 021 5586822 admin@buddhidharma.ac.id

KARTU BIMBINGAN TA/SKRIPSI

NIM : 20200400056
Nama Mahasiswa : MAULANA INJANI
Fakultas : Sosial dan Humaniora
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : Strata Satu
Tahun Akademik/Semester : 2023/2024 Genap
Dosen Pembimbing : Galuh Kusuma Hapsari, S.Si., M.IKom
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRABBIKE KECAMATAN TANGERANG

Tanggal	Catatan	Paraf
2024-04-25	Diskusi tentang judul, teori, dan kajian penelitian terdahulu	
2024-05-02	Pengajuan judul, pengajuan Bab I	
2024-05-14	Revisi Bab I	
2024-05-24	Revisi Bab I	
2024-05-29	revisi Bab I. Pengajuan Bab II	
2024-06-04	Revisi Bab II. Penelitian Terdahulu	
2024-06-11	Revisi Kajian Teori	
2024-06-21	Revisi Bab 2	
2024-06-24	Revisi Bab 2.	
2024-06-27	Revisi Bab 2. Pengajuan Bab 3	
2024-07-01	Revisi Bab III	
2024-07-04	bimbingan online. Revisi Bab III. pengajuan Bab IV	
2024-07-08	Bimbingan online. Revisi Bab IV	
2024-07-09	Revisi Bab 4, Pengajuan bab 5	
2024-07-10	Revisi Bab 4 dan bab 5.	
2024-07-11	Re-check Bab 4, revisi Bab 5 Layak daftar Sidang.	

Mengetahui

Ketua Program Studi



Tia Nurapriyanti, S.Sos., M.IKom

Tangerang, 11 July 2024

Pembimbing



Galuh Kusuma Hapsari, S.Si., M.IKom

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Maulana Injani
Tempat Tanggal Lahir : Tangerang, 16 Juni 2000
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Budi Asih, Sukaasih, Tangerang
No Telepon : 081219341731
E-mail : fkgworld@gmail.com
IPK Terakhir : 3.50

RIWAYAT PENDIDIKAN

Periode			Sekolah / Universitas
2006	-	2012	SDN Tangerang 3 Tangerang Kota
2012	-	2015	SMP Al Husna Tangerang Kota
2015	-	2018	SMK Otomotif Al Husna Tangerang Kota
2020	-	2024	Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Buddhi Dharma Kosentrasi: <i>Corporate Communication</i>