

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, LINGKUNGAN  
KERJA DAN *WORK-LIFE BALANCE* TERHADAP KINERJA  
PENGEMUDI GOJEK DIKOTA SURABAYA PADA MAHASISWA  
FAKULTASEKONOMI UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945**

Oleh :

**Juliandro Pandapotan Turnip**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Komunikasi Interpersonal, Lingkungan Kerja dan Work-Life Balance terhadap kinerja Gojek Pengemudis di Kota Surabaya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih, variabel bebas yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini yaitu variabel Komunikasi Interpersonal, lingkungan kerja dan Work-life Balance terhadap kinerja Goje. Penelitian ini dilakukan di kota Surabaya dengan memanfaatkan sampel penelitian dari Gojek Pengemudis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi Interpersonal, lingkungan kerja dan work-life balance secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pengemudi. Diketahui dari hasil uji F menunjukkan nilai yang signifikan pada uji F, sehingga pengaruh seluruh variabel independen yang terdiri dari Komunikasi Interpersonal (X1), Lingkungan Kerja (X2) dan Work-life Balance (X3) secara simultan pengaruh terhadap kinerja Gojek (Y) Pengemudis di Kota Surabaya. Sehingga apa yang dikatakan "komunikasi interpersonal, lingkungan kerja dan work-life balance secara bersama-sama mempengaruhi kinerja Gojek Pengemudis di kota Surabaya" terbukti benar adanya.

**Abstract**

This study aims to analyze the effect of Interpersonal Communication, Work Environment and Work-Life Balance on the performance of Gojek Drivers in Surabaya City. This research is a type of quantitative research that aims to analyze a causal relationship between two or more variables. The independent variables which are the dependent variables in this study are Interpersonal Communication, work environment and Work-life Balance variables on Goje's performance. This research was conducted in the city of Surabaya by utilizing research samples from Gojek Drivers. The results of this study indicate that Interpersonal Communication, work environment and work-life balance partially and simultaneously have a significant effect on Driver performance. It is known from the results of the F test that it shows a significant value on the F test, so that the influence of all independent variables consisting of Interpersonal Communication (X1), Work Environment (X2) and Work-life Balance (X3) simultaneously influences the performance of Gojek (Y) Drivers in Surabaya City. So that what was said "interpersonal communication, work environment and work-life balance jointly affect the performance of Gojek Drivers in the city of Surabaya" is proven to be true.

\*) Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945.

\*\*) Dosen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945.

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pengemudi Gojek merupakan salah satu profesi yang cukup menantang dan membutuhkan tingkat kinerja yang tinggi. Faktor-faktor seperti komunikasi interpersonal yang baik, lingkungan kerja yang kondusif, dan *work life balance* yang seimbang dapat berkontribusi pada kinerja dari Pengemudi Gojek di Surabaya (Arief, 2020;2). Sebagai perusahaan yang menyediakan layanan transportasi online, Gojek mengandalkan kinerja Pengemudi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, seiring berkembangnya teknologi, sektor transportasi online seperti Gojek semakin berkembang dan memerlukan kinerja yang optimal dari Pengemudi untuk menjaga kepercayaan pelanggan (Setyaningtyas & Indrasari, 2020:2). Layanan Gojek juga semakin diminati oleh masyarakat karena dinilai praktis, cepat, dan efisien. Hal ini membuat jumlah Pengemudi Gojek di wilayah Surabaya semakin bertambah. Namun, di tengah persaingan yang semakin ketat dan tantangan yang dihadapi oleh Pengemudi seperti persaingan dalam mencari penumpang, jam kerja yang panjang, dan risiko keselamatan di jalan, kinerja Pengemudi Gojek perlu ditingkatkan agar dapat memberikan layanan yang memuaskan pelanggan dan membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kesejahteraan Pengemudi di masa depan.

Layanan Pengemudi Gojek telah menjadi pilihan populer bagi banyak orang di Indonesia karena kemudahan penggunaan, harga yang terjangkau, dan kenyamanan yang diberikan. Namun, seperti halnya dengan layanan transportasi online lainnya, pengguna juga harus memperhatikan keselamatan dan keamanan mereka ketika menggunakan layanan ini. Pengemudi Gojek biasanya terdiri dari pengemudi ojek, taksi, mobil pribadi, dan lain-lain. Mereka dilengkapi dengan aplikasi khusus yang memungkinkan mereka menerima pesanan, melihat lokasi penumpang, dan menavigasi ke lokasi penjemputan dan tujuan. Selain itu, Gojek juga telah membantu ribuan pengemudi ojek tradisional untuk meningkatkan pendapatan mereka dengan mengintegrasikan mereka ke dalam aplikasi dan memberikan pelatihan dan dukungan untuk meningkatkan keterampilan mereka. Dalam hal keamanan dan kenyamanan, Gojek telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kinerja Pengemudi mereka. Misalnya, mereka mewajibkan Pengemudi Gojek untuk mengikuti pelatihan keselamatan berkendara dan mematuhi aturan lalu lintas. Gojek juga memiliki sistem rating yang

memungkinkan pengguna untuk memberikan umpan balik tentang kinerja Pengemudi mereka. Dalam hal kinerja, pengemudi Gojek juga memberikan dampak positif pada layanan transportasi online di Indonesia. Oleh karena itu, pengemudi Gojek harus mengutamakan kepuasan pengguna dan memastikan bahwa mereka memberikan layanan yang cepat, aman, dan terpercaya. Salah satu cara masyarakat mempengaruhi kinerja pengemudi Gojek adalah melalui rating yang mereka berikan.

Pengaruh komunikasi interpersonal, lingkungan kerja, dan *work-life balance* dapat memiliki dampak signifikan terhadap kinerja pengemudi Gojek di Kota Surabaya. Komunikasi interpersonal yang efektif antara pengemudi dan pelanggan, serta antara pengemudi dengan rekan kerja, dapat meningkatkan kinerja mereka. Ketika pengemudi mampu mengkomunikasikan kebutuhan dan harapan pelanggan dengan baik, mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya mempengaruhi peningkatan kinerja secara keseluruhan. Selain itu, lingkungan kerja yang baik juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja pengemudi Gojek. Faktor seperti keselamatan, keamanan, dan kenyamanan di tempat kerja dapat berdampak langsung pada motivasi dan produktivitas pengemudi. Jika lingkungan kerja tidak memadai, seperti kekurangan fasilitas, konflik antar rekan kerja, atau tekanan yang tinggi, kinerja pengemudi mungkin akan terpengaruh negatif. Oleh karena itu, penting bagi Gojek untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut.

Selain komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja, *work-life balance* juga berperan penting dalam kinerja pengemudi Gojek. Bekerja sebagai pengemudi Gojek dapat menuntut waktu dan energi yang besar. Jika pengemudi tidak memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka, mereka mungkin akan mengalami kelelahan, stres, atau kekurangan motivasi. Ini dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan yang mereka berikan. Oleh karena itu, penting bagi Gojek untuk memperhatikan aspek *work-life balance* dalam kebijakan dan dukungan yang mereka berikan kepada pengemudi. Secara keseluruhan, komunikasi interpersonal yang baik, lingkungan kerja yang mendukung, dan *work-life balance* yang seimbang adalah faktor-faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja pengemudi Gojek di Kota Surabaya. Dengan memperhatikan dan mengelola aspek-aspek ini dengan baik, Gojek dapat meningkatkan kinerja pengemudi mereka, memperkuat

hubungan dengan pelanggan, dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan menyenangkan bagi pengemudi mereka.

### **Rumusan Masalah**

1. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pengemudi Gojek kota di Surabaya?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pengemudi Gojek kota di Surabaya?
3. Apakah *work-life balance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pengemudi Gojek kota di Surabaya?
4. Apakah komunikasi interpersonal, lingkungan kerja, dan *work-life balance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pengemudi Gojek kota di Surabaya?

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Komunikasi Interpersonal**

komunikasi interpersonal adalah pesan yang dikirim oleh pelaku komunikasi dengan efek pesannya secara langsung. Menurut R. Wayne Pace dalam Sitorus, (2020:32-33) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung.

Terdapat beberapa karakteristik dalam komunikasi interpersonal. Menurut Nur Indriani (2018:3) terdapat beberapa karakteristik komunikasi interpersonal, yaitu:

- 1) Bersifat timbal balik (*reciprocity*)

Komunikasi interpersonal melibatkan interaksi dua arah antara pihak yang terlibat, di mana setiap pihak memberikan dan menerima pesan secara bergantian.

- 2) Melibatkan proses pemahaman (*mutual understanding*)

Komunikasi interpersonal melibatkan proses saling memahami antara kedua pihak yang terlibat, sehingga tercipta kesamaan persepsi dan pemahaman.

- 3) Melibatkan emosi dan perasaan (*emotional and affective*)

Komunikasi interpersonal melibatkan perasaan dan emosi yang diperlihatkan oleh kedua pihak yang terlibat dalam komunikasi.

4) Melibatkan pengaruh (*influence*)

Komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi pihak yang terlibat, baik dalam hal sikap, perilaku, maupun pemikiran.

5) Bersifat pribadi (*personal*)

Komunikasi interpersonal terjadi dalam hubungan yang erat antara kedua pihak, sehingga komunikasi tersebut bersifat pribadi dan lebih intensif dibandingkan dengan komunikasi yang bersifat publik.

6) Bersifat kontekstual (*contextual*)

Komunikasi interpersonal sangat dipengaruhi oleh konteks atau situasi yang terjadi pada saat itu, seperti tempat, waktu, dan kondisi psikologis masing-masing pihak.

7) Melibatkan penggunaan bahasa verbal dan nonverbal (*verbal and nonverbal communication*)

Komunikasi interpersonal melibatkan penggunaan bahasa verbal (kata-kata) dan nonverbal (bahasa tubuh, ekspresi wajah, dll) untuk menyampaikan pesan dan memperlihatkan emosi dan perasaan.

## **Lingkungan Kerja**

Menurut Sedarmayanti (2017:25) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang di hadapi, lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Sedangkan Nitisemito (2015:109) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Secara garis besar menurut Irawan (2018:72) membagi lingkungan kerja menjadi beberapa jenis, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja psikologis.

1. Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik adalah kondisi dan pengaturan dari lingkungan kerja yang terkait dengan aspek fisiknya. Aspek fisik dari lingkungan kerja mencakup faktor-faktor seperti suhu,

kelembapan, ventilasi, pencahayaan, kebisingan, dan tata letak ruangan. Lingkungan kerja fisik yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kesehatan karyawan, sehingga memungkinkan mereka untuk bekerja dengan produktif dan optimal.

## 2. Lingkungan kerja psikologi

Lingkungan kerja psikologis adalah kondisi dan pengaturan dari lingkungan kerja yang terkait dengan aspek psikologisnya. Aspek psikologis dari lingkungan kerja mencakup faktor-faktor seperti tuntutan pekerjaan, dukungan sosial, kebijakan dan praktik organisasi, serta perilaku dan sikap pimpinan dan rekan kerja. Tuntutan pekerjaan yang tinggi, misalnya, dapat menyebabkan stres dan kelelahan pada karyawan, sehingga mempengaruhi kesehatan dan produktivitas mereka.

### ***Work-Life Balance***

Menurut Levin, N. (2018) *work-life balance* adalah mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi merupakan tantangan yang signifikan bagi banyak orang. Selanjutnya menurut Salzberg, S. (2011) *work-life balance* adalah suatu kondisi di mana seseorang dapat memprioritaskan dan mengatur waktu dengan baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka.

Menurut Wahyuni (2020:43), *work life balance* memiliki beberapa komponen utama yang perlu diperhatikan dalam mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Berikut adalah penjelasan mengenai komponen-komponen tersebut:

#### 1) Karir

Karir adalah serangkaian pekerjaan dan pengalaman yang dilalui seseorang selama hidupnya, yang mencakup pendidikan, pelatihan, pekerjaan, dan pengalaman lainnya yang berkaitan dengan perkembangan profesional.

#### 2) Kesehatan

Kesehatan adalah hal penting yang perlu diperhatikan dalam manajemen. Kesehatan yang baik dari karyawan dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan.

#### 3) Keluarga

Keluarga merupakan salah satu aspek penting dalam mencapai *work-life balance*, karena keluarga memainkan peran penting dalam kehidupan seseorang. Komponen ini meliputi aspek hubungan

keluarga, seperti waktu bersama keluarga, membantu anak-anak dengan tugas sekolah, dan merencanakan liburan bersama.

4) Lingkungan sosial

Lingkungan sosial juga memainkan peran penting dalam mencapai work-life balance. Dalam lingkungan sosial, seseorang akan terlibat dalam interaksi sosial dengan orang lain yang dapat mempengaruhi kesejahteraannya secara keseluruhan.

5) Hiburan

Hiburan sangat penting dalam work-life balance karena membantu mengurangi stres dan memberi waktu untuk bersantai dan menikmati waktu luang.

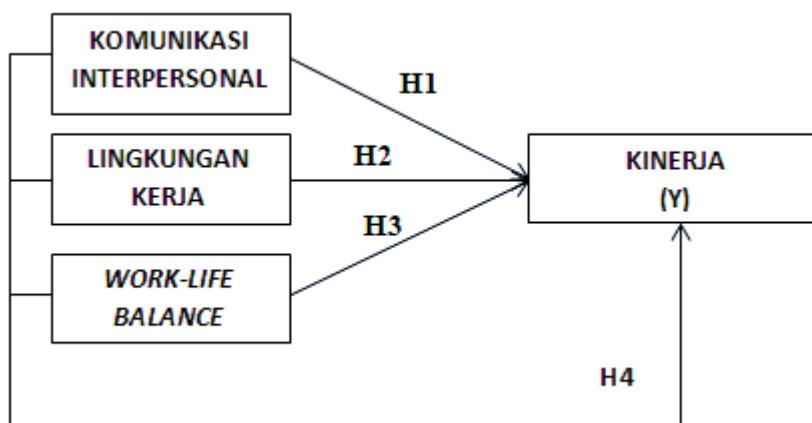
6) Spiritualitas

Spiritualitas adalah aspek penting dalam mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan.

7) Waktu luang

Waktu luang sangat penting dalam mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan. Tanpa waktu luang yang cukup, kita dapat merasa kelelahan dan stres, yang dapat memengaruhi kinerja kita di tempat kerja dan juga kesehatan mental kita.

### Kerangka Konseptual



## **Hipotesis**

Berdasarkan perumusan masalah dan dikaitkan dengan landasan teori yang digunakan, maka peneliti dapat mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pengemudi Gojek di Wilayah Surabaya.

Hipotesis 2 : Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pengemudi Gojek di Wilayah Surabaya.

Hipotesis 3 : *Work-life balance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pengemudi Gojek di Wilayah Surabaya.

Hipotesis 4 : Komunikasi interpersonal, lingkungan kerja dan *work-life balance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pengemudi Gojek di Wilayah Surabaya.

## **3. METODOLOGI PENELITIAN**

### **Rencana Penelitian**

#### **Tempat Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan pada Pengemudi Gojek di kota Surabaya, waktu penelitian dilakukan 2023.

### **Populasi**

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah generalisasi yang terdiri obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah 268 Pengemudi Gojek.

### **Sample**

Menurut Sugiyono (2017:80) sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dan untuk dianalisis dan digeneralisasi hasilnya ke populasi. Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah didasarkan pada metode *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, dengan menggunakan penelitian *purposive sampling*.



## **Jenis dan Sumber data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian untuk penelitian ini adalah data Kuantitatif, sedangkan data yang akan digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah Data primer dan Data sekunder yang didapatkan melalui keterangan para Pengemudi Gojek di wilayah Surabaya dan data tambahan yang akan mendukung penelitian yang didapatkan dari jurnal atau penelitian orang lain.

## **Metode Pengumpulan data**

Dalam teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan item pertanyaan. Penyebaran kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan secara langsung kepada 161 responden yang merupakan Pengemudi Gojek.

## **Definisi Operasional Variabel**

### 1. Komunikasi Interpersonal ( $X_1$ )

Menurut Devito (2011: 256-264), komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung.

Indikator-indikatornya yaitu:

- a. Keterbukaan (*openness*)
- b. Empati (*empathy*)
- c. Dukungan (*supportiveness*)
- d. Rasa positif (*positiveness*)
- e. Kesetaraan (*equality*)

### 2. Lingkungan kerja ( $X_2$ )

Menurut Nitisemito (2015:159), lingkungan kerja segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Indikator-indikatornya yaitu:

- a. Suasana kerja

- b. Hubungan antar rekan kerja
- c. Tersedianya fasilitas kerja

### 3. *Work-Life Balance* ( $X_3$ )

Menurut Nasir (2018:75), *work-life balance* adalah suatu kondisi di mana seseorang dapat memprioritaskan dan mengatur waktu dengan baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka.

Indikator-indikatornya yaitu:

- a. Waktu yang cukup untuk kegiatan non-pekerjaan
- b. Kemampuan untuk memisahkan pekerjaan dari kehidupan pribadi
- c. Tingkat stres yang rendah
- d. Tingkat kepuasan hidup yang tinggi
- e. Hubungan yang sehat dengan keluarga dan teman

## **Metode Analisa Data**

### 1. Uji Validasi

Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak. Kriteria penilaian uji validitas adalah sebagai berikut:

- a. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item kuesioner tersebut dikatakan tidak valid..

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika:

- a. Bila nilai Cronbach's Alpha  $>$  konstanta (0,6) maka pertanyaan reliabel.
- b. Bila nilai Cronbach's Alpha  $<$  konstanta (0,6) maka pertanyaan tidak reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi layak dipakai atas variable variabel yang digunakan dalam penelitian. Oleh karena itu perlu diadakan beberapa uji sebagai berikut:

#### 4. Analisa Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2017:275) analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Adapun persamaan regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3 + e_i$$

Keterangan :

a	= konstanta
$b_1, b_2, b_3$	= nilai koefisien masing – masing variabel bebas
$X_1$	= komunikasi interpersonal
$X_2$	= lingkungan kerja
$X_3$	= <i>work-life balance</i>
Y	= kinerja karyawan
$e_i$	= nilai kesalahan

#### 5. Koefisien Determinasi Berganda (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (komunikasi interpersonal, lingkungan kerja dan *work-life balance*) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan). Apabila analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana, maka yang digunakan adalah R square. Namun apabila analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, maka yang digunakan adalah Adjusted R Square.

#### 6. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran rumusan masalah harus dibuktikan melalui data yang sudah terkumpul. Untuk menguji data, hipotesis menggunakan tingkat signifikansi ditentukan dengan  $\alpha = 5\%$ .

##### a. Uji – t (Parsial)

Uji – t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji – t adalah sebagai berikut:

- Jika nilai probabilitas signifikansi  $\geq 0,05$  maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

- Jika nilai probabilitas signifikansi  $\leq 0,05$  maka hipotesis diterima. Hipotesis diterima mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

b. Uji – F (Simultan)

Pengujian F statistik merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui secara serentak atau bersama-sama variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Pada uji ini dilakukan uji satu sisi dengan tingkat signifikan sebesar 5%, untuk mendapatkan nilai Ftabel, sedangkan untuk menarik kesimpulan dari persamaan yang didapat digunakan pedoman sebagai berikut:

1)  $H_0$  diterima, jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $\text{sig } F \geq \alpha (0,05)$

$H_1$  diterima, jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $\text{sig } F \leq \alpha (0,05)$

#### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### Analisa Hasil Penelitian

##### Uji Validitas

Hasil pengujian terhadap item pernyataan komunikasi interpersonal ( $X_1$ ), diperoleh hasil:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal ( $X_1$ )**

Item	Nilai r hitung	Nilai r table	Keterangan
1	0,740	0,1547	Valid
2	0,726	0,1547	Valid
3	0,722	0,1547	Valid
4	0,525	0,1547	Valid
5	0,507	0,1547	Valid
6	0,755	0,1547	Valid
7	0,738	0,1547	Valid
8	0,628	0,1547	Valid
9	0,608	0,1547	Valid
10	0,508	0,1547	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Dari table 4.9 di atas dapat diketahui bahwa untuk item pernyataan variabel komunikasi interpersonal ( $X_1$ ) r hitung  $>$  r tabel hal tersebut berarti bahwa secara keseluruhan item pernyataan adalah valid.

Selanjutnya pengujian terhadap item pernyataan variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ). Dari hasil pengujian diperoleh hasil:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Lingkungan Kerja ( $X_2$ )**

Item	Nilai r hitung	Nilai r table	Keterangan
1	0,702	0,1547	Valid
2	0,622	0,1547	Valid
3	0,606	0,1547	Valid
4	0,658	0,1547	Valid
5	0,657	0,1547	Valid
6	0,640	0,1547	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa untuk item pernyataan variabel lingkungan kerja ( $X_2$ )  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel hal tersebut berarti bahwa secara keseluruhan item pernyataan adalah valid.

Selanjutnya pengujian terhadap item pernyataan variabel *work-life balance* ( $X_3$ ). Dari hasil pengujian diperoleh hasil:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel *Work-Life Balance* ( $X_3$ )**

Item	Nilai r hitung	Nilai r table	Keterangan
1	0,783	0,1547	Valid
2	0,814	0,1547	Valid
3	0,831	0,1547	Valid
4	0,801	0,1547	Valid
5	0,715	0,1547	Valid
6	0,757	0,1547	Valid
7	0,762	0,1547	Valid
8	0,757	0,1547	Valid
9	0,523	0,1547	Valid
10	0,511	0,1547	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa untuk item pernyataan variabel *work-life balance* ( $X_3$ )  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel hal tersebut berarti bahwa secara keseluruhan item pernyataan adalah valid.

Selanjutnya pengujian terhadap item pernyataan variabel kinerja pengemudi Gojek ( $Y$ ). Dari hasil pengujian diperoleh hasil:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Pengemudi Gojek (Y)**

Item	Nilai r hitung	Nilai r table	Keterangan
1	0,802	0,1547	Valid
2	0,584	0,1547	Valid
3	0,756	0,1547	Valid
4	0,740	0,1547	Valid
5	0,411	0,1547	Valid
6	0,657	0,1547	Valid
7	0,793	0,1547	Valid
8	0,570	0,1547	Valid
9	0,721	0,1547	Valid
10	0,716	0,1547	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa untuk item pernyataan variabel kinerja pengemudi Gojek (Y)  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel hal tersebut berarti bahwa secara keseluruhan item pernyataan adalah valid.

### Hasil Reliabilitas

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Komunikasi interpersonal ( $X_1$ )	0,898	Reliabel
Lingkungan kerja ( $X_2$ )	0,856	Reliabel
Work - life balance ( $X_3$ )	0,930	Reliabel
Kinerja pengemudi Gojek (Y)	0,909	Reliabel

Sumber: Data SPSS Uji Reliabilitas, 2023

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai variabel komunikasi interpersonal ( $X_1$ ), lingkungan kerja ( $X_2$ ), *work-life balance* ( $X_3$ ) dan kinerja Pengemudi Gojek (Y) memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian ini adalah reliabel.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

**Tabel 4.14**  
**Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardize d Residual
N		161
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.64099323
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.105
	Negative	-.100
Kolmogorov-Smirnov Z		1.336
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data SPSS Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov (2023)

Uji Normalitas bertujuan untuk mencari apakah model regresi variabel independen memiliki kontribusi atau tidak. Model regresi yang baik adalah data distribusi normal atau mendekati normal. Uji Normalitas pada penelitian ini memiliki *Asymp. Sig.* sebesar 0,056, karena *Asymp. Sig.* lebih besar daripada 0,05 maka dalam penelitian ini data berdistribusi normal.

### 2. Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.15**  
**Uji Multikolinearitas**

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Komunikasi interpersonal ( $X_1$ )	0,745	1,341
lingkungan kerja ( $X_2$ )	0,661	1,514
<i>Work - life balance</i> ( $X_3$ )	0,748	1,337

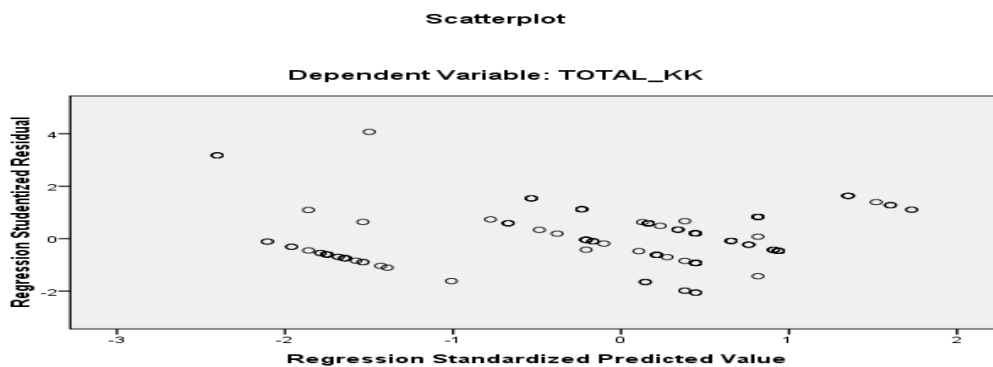
Sumber: Data SPSS Uji Multikolinearitas, 2023

Berdasarkan tabel 4.15, menunjukkan bahwa variabel  $X_1$  memiliki *Tolerance* 0,745 dengan VIF 1,341. Pada penelitian ini variabel  $X_2$  memiliki *Tolerance* 0,661 dengan VIF 1,514. Pada penelitian ini variabel  $X_3$  memiliki *Tolerance* 0,748 dengan VIF 1,337. Dari ketiga variabel tersebut diketahui bahwa nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10

sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketiksamaan varian dari residual suatu pengamat dalam ke pengamat lain. Jika model yang baik adalah yang homokedastisitas atau terjadi heterokedastisitas. Berikut ini adalah hasil dari uji heteroskedastisitas dari SPSS versi 16.



Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data SPSS Uji Heteroskedastisitas, 2023

Berdasarkan Gambar 4.1 diatas dapat diketeahui bahwa grafik tersebut memiliki data menyebar dan tidak membuat pola tertentu, hal ini berarti dalam penelitian ini tidak ditemukannya gejala heteroskedastisitas.

### 4. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh komunikasi interpersonal (X1), lingkungan kerja (X2) dan work-life balance (X3) terhadap kinerja pengemudi GOJEK(Y). berdasarkan dari hasil perhitungan pengolahan data dengan bantuan komputer program SPSS 16, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:



**Tabel 4.16**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.282	2.098		2.994	.003
	TOTAL_KI	.380	.050	.415	7.591	.000
	TOTAL_LK	.227	.082	.160	2.763	.006
	TOTAL_W L	.334	.042	.436	7.990	.000

a. Dependent Variable: TOTAL\_KK

Sumber: Data SPSS Uji Regresi Linear Berganda, 2023

Dari tabel di atas, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 6,282 + 0,380 X_1 + 0,227 X_2 + 0,334 X_3 + e$$

1. Nilai konstanta pada variabel Y menunjukkan angka 6,282, yang artinya angka tersebut menyatakan besarnya variabel kinerja pengemudi Gojek (Y). Apabila komunikasi interpersonal ( $X_1$ ), lingkungan kerja ( $X_2$ ) dan *work-life balance* ( $X_3$ ) dalam keadaan konstan maka besarnya tingkat kinerja pengemudi Gojek (Y) adalah sebesar 6,282.
2. Nilai koefisien regresi komunikasi interpersonal ( $X_1$ ) menunjukkan angka sebesar 0,380, yang berarti bahwa komunikasi interpersonal ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pengemudi Gojek (Y). Apabila variabel komunikasi interpersonal ( $X_1$ ) naik satu satuan maka kinerja pengemudi Gojek (Y) akan meningkat 0,380. Dengan asumsi bahwa variabel lain dalam penelitian ini dalam keadaan konstan.
3. Nilai koefisien regresi lingkungan kerja ( $X_2$ ) menunjukkan angka sebesar 0,227, yang berarti bahwa lingkungan kerja ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pengemudi Gojek (Y). Apabila variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ) naik satu satuan maka kinerja pengemudi Gojek (Y) akan meningkat 0,227. Dengan asumsi bahwa variabel lain dalam penelitian ini dalam keadaan konstan.
4. Nilai koefisien regresi *work-life balance* ( $X_3$ ) menunjukkan angka sebesar 0,334, yang berarti bahwa *work-life balance* ( $X_3$ ) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pengemudi Gojek (Y).

Apabila variabel *work-life balance* ( $X_3$ ) naik satu satuan maka kinerja pengemudi Gojek (Y) akan meningkat 0,334. Dengan asumsi bahwa variabel lain dalam penelitian ini dalam keadaan konstan.

## Hasil Pengujian Hipotesis

### 1. Uji t (Parsial)

Pada tahapan ini dilakukan pengujian terhadap pengaruh variabel bebas yang terdapat pada model yang terbentuk untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  yang ada dalam model secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji t**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.282	2.098		2.994	.003
TOTAL_KI	.380	.050	.415	7.591	.000
TOTAL_LK	.227	.082	.160	2.763	.006
TOTAL_W L	.334	.042	.436	7.990	.000

a. Dependent Variable: TOTAL\_KK

Sumber: Data SPSS Uji t (2023)

Dari hasil pengujian diatas dapat diketahui bahwa:

1. Uji t (parsial) pada variabel komunikasi interpersonal ( $X_1$ ) untuk menguji hipotesis digunakan uji t yang menunjukkan pengaruh secara parsial variabel komunikasi interpersonal ( $X_1$ ) terhadap variabel kinerja pengemudi Gojek (Y).

Kriteria:

- a. Jika nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
- b. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Kesimpulan:

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, diperoleh nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $7,591 >$  nilai t tabel  $1,975$ , maka  $H_0$  ditolak pada tingkat signifikan 5% sehingga

kesimpulannya adalah variabel komunikasi interpersonal ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi Gojek (Y).

2. Uji t (parsial) pada variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ) untuk menguji hipotesis digunakan uji t yang menunjukkan pengaruh secara parsial variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap variabel kinerja pengemudi Gojek (Y).

Kriteria:

- a. Jika nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
- b. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Kesimpulan:

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, diperoleh nilai sig sebesar  $0,006 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,763 >$  nilai t tabel  $1,975$ , maka  $H_0$  ditolak pada tingkat signifikan 5% sehingga kesimpulannya adalah variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi Gojek (Y).

3. Uji t (parsial) pada variabel *work-life balance* ( $X_3$ ) untuk menguji hipotesis digunakan uji t yang menunjukkan pengaruh secara parsial variabel *work-life balance* ( $X_3$ ) terhadap variabel kinerja pengemudi Gojek (Y).

Kriteria:

- a. Jika nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
- b. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Kesimpulan:

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, diperoleh nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $7,990 >$  nilai t tabel  $1,975$ , maka  $H_0$  ditolak pada tingkat signifikan 5% sehingga kesimpulannya adalah variabel *work-life balance* ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi Gojek (Y).

## 2. Uji F (Simultan)

Uji serentak (uji F) menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yang terdiri dari komunikasi interpersonal ( $X_1$ ), lingkungan kerja ( $X_2$ ) dan *work-life balance* ( $X_3$ ) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen kinerja pengemudi Gojek (Y).

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2074.286	3	691.429	97.273	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1115.975	157	7.108		
	Total	3190.261	160			

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_WL, TOTAL\_KI, TOTAL\_LK

b. Dependent Variable: TOTAL\_KK

Sumber: Data SPSS Uji F (2023)

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan nilai signifikansi adalah 0,000 berarti  $< 0,05$  dan F hitung  $97,273 > F$  tabel 2,66. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga variabel bebas yang terdiri dari komunikasi interpersonal ( $X_1$ ), lingkungan kerja ( $X_2$ ) dan *work-life balance* ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pengemudi Gojek (Y).

## 3. Koefisien Determinasi

**Tabel 4.19**  
**Hasil Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.806 <sup>a</sup>	.650	.644	2.66611

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_WL, TOTAL\_KI, TOTAL\_LK

Sumber: Data SPSS Koefisien Determinasi (2023)

Nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R Square* digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel tak bebas atau variabel terikat (Y) yaitu variabel kinerja pengemudi Gojek. Dengan variabel bebas komunikasi interpersonal ( $X_1$ ), lingkungan kerja ( $X_2$ ) dan *work-life balance* ( $X_3$ ) hasil dari perhitungan SPSS diperoleh nilai *Adjusted R Square* =

0,644 yang berarti bahwa sebesar 64,4% kinerja pengemudi Gojek (Y) dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi interpersonal ( $X_1$ ), lingkungan kerja ( $X_2$ ) dan *work-life balance* ( $X_3$ ). Sedangkan sisanya 35,6%, dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

## **Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pengemudi Gojek**

Hasil dalam penelitian ini dapat mengonfirmasi pernyataan Sari (2016:121), komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja seseorang di tempat kerja. Hal ini dikarenakan komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor penting dalam membangun hubungan yang baik antara individu dan lingkungan kerjanya. Dalam konteks ini, komunikasi interpersonal yang efektif dapat membantu seseorang dalam memperoleh informasi yang relevan, memperjelas tujuan dan harapan, serta memfasilitasi tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Komunikasi interpersonal juga dapat mempengaruhi motivasi dan kepuasan kerja seseorang. Kualitas hubungan antar individu dalam lingkungan kerja dipengaruhi oleh kemampuan seseorang dalam mengkomunikasikan gagasan, pendapat, dan informasi secara efektif. Dalam hal ini, komunikasi interpersonal yang efektif dapat membantu membangun hubungan yang baik antara individu dan rekan kerja, atasan, dan bawahan, sehingga mendorong terciptanya suasana kerja yang harmonis dan produktif.

### **2. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pengemudi Gojek**

Hasil dalam penelitian ini dapat mengonfirmasi pernyataan Sari (2018), lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini disebabkan oleh faktor-faktor yang ada di lingkungan kerja seperti suasana, tata letak ruangan, fasilitas, dan kebijakan perusahaan yang dapat memengaruhi motivasi dan produktivitas karyawan. Suasana yang kondusif dan nyaman di lingkungan kerja dapat meningkatkan semangat dan kepercayaan diri karyawan dalam bekerja, sehingga karyawan akan lebih termotivasi dan dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik.

### **3. Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Kinerja Pengemudi Gojek**

Hasil dalam penelitian ini dapat mengonfirmasi pernyataan M, Mulyono A, dan Yulianti E. (2018:103), bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang merasa seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka cenderung memiliki tingkat produktivitas yang lebih tinggi, kepuasan kerja yang lebih besar, dan kesehatan mental yang lebih baik.

### **4. Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Lingkungan Kerja Dan Work-Life Balance Secara Simultan Terhadap Kinerja Pengemudi Gojek**

Hasil analisis menunjukkan variabel komunikasi interpersonal ( $X_1$ ), lingkungan kerja ( $X_2$ ) dan *work-life balance* ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pengemudi Gojek (Y). Hal ini diketahui dari hasil uji F yang menunjukkan bahwa nilai sig. dalam uji F sebesar 0,000 yang artinya  $<$  dari 0,05, sehingga pengaruh seluruh variabel independen yang terdiri dari komunikasi

interpersonal (X1), lingkungan kerja (X2) dan work-life balance (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pengemudi Gojek (Y). Dengan demikian hipotesis penelitian yang berbunyi “komunikasi interpersonal, lingkungan kerja, dan work-life balance secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pengemudi GO-JEK” adalah terbukti kebenarannya.

Nilai koefisien determinasi atau Adjusted R Square digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Y) yaitu variabel kinerja pengemudi Gojek. Hasil dari perhitungan SPSS diperoleh nilai Adjusted R Square 0,644 yang berarti bahwa sebesar 64,4% kinerja pengemudi Gojek (Y) dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi interpersonal (X1), lingkungan kerja (X2) dan work-life balance (X3). Sedangkan sisanya 35,6%, dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah, kajian pustaka dan hasil analisis serta pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pengemudi Gojek di kota Surabaya. Hasil penelitian ini dapat mengkonfirmasi pernyataan Sari (2016:121). Hasil dari penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Arsyad (2022).
- 2) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pengemudi Gojek di kota Surabaya. Hasil penelitian ini dapat mengkonfirmasi pernyataan Sari (2018). Hasil dari penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizky Endar Pratama (2019).
- 3) Work - life balance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pengemudi Gojek di kota Surabaya. Hasil penelitian ini dapat mengkonfirmasi pernyataan M, Mulyono A, dan Yulianti E. (2018:103). Hasil dari penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Guntur Mogatama (2020).
- 4) Komunikasi interpersonal, lingkungan kerja dan work-life balance, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pengemudi Gojek di kota Surabaya.

### Saran

Dari hasil penelitian, pembahasan serta kesimpulan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Diharapkan Gojek memberikan pelatihan berkala kepada pengemudi, agar pengemudi dapat meningkatkan kemampuan yang lebih dalam berkomunikasi dengan penumpang.
- 2) Sebaiknya Gojek meningkatkan fasilitas aplikasi, agar mempermudah kerja para pengemudi.
- 3) Diharapkan pengemudi Gojek menyediakan waktu beristirahat, stamina tetap terjaga.

- 4) Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya memperluas variabel lain selain komunikasi interpersonal, lingkungan kerja dan *work-life balance* guna meningkatkan kinerja Pengemudi Gojek misalnya: pelatihan, motivasi kerja, dll.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2015). **Komunikasi Nonverbal dalam Komunikasi Interpersonal** : Jurnal Ilmu Komunikasi
- Ahmad, Harapan. (2014). **Komunikasi Interpersonal: Teori, Konsep, dan Praktik**. Jakarta: Penerbit Media Komunika.
- Afandi. (2018). "Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.: Jurnal Manajemen Organisasi
- Agustina,R. (2018). **Pengaruh Komunikasi Interpersional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di industry perhotelan : Jurnal Ilmu Komunikasi**
- Ari Anugrah Putra Perdana, Hj. Hairunnisa, dan Muhammad Fikry Aransyah (2020). *Pengaruh komunikasi Interpersonal Terhadap kepuasan konsumen Go-Ride kecamatan Sambutan*. Kecamatan Sambutan: eJournal lmu Komunikasi.
- Arif Ardiansyah (2020). "Gojek: **Perubahan Paradigma Transportasi di Indonesia** : Penerbit Puspa Swara.
- Arsyad, A. (2022). **Komunikasi Internasional: Perspektif Kontemporer** : Penerbit Andi.
- Burgoon, J. K., & Dunbar, N. E. (2000). **An Interactionist Perspective on Interpersonal Communication Competence: Interpersonal Skills, Communication Knowledge, and Motivation**. In R. L. Wiseman & J. Koester (Eds.) : **Intercultural Communication Competence**.
- Dan Gunnard Lebang dan Paulina Paulina (2017). *Analisis Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja pada Pengemudi GO-JEK*. STIE Indonesia Banking School: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan are licensed.
- Daulat Marpaung, Ida Aju Brahmasari, Ida Aju Brahma Ratih (2022). **Effect of Organizational Culture on Burnout, Organizational Commitment, Work-Life Balance and Employee Performance of Bank Btn in East Java: JEM17: Jurnal Ekonomi Manajemen, 2021**
- Daulay, M.Zikri Atthariq. *PENGARUH JAM KERJA FLEKSIBEL DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP WORK-LIFE BALANCE PADA PENGEMUDI GOJEK DI JAKARTA*. Jakarta: Respository Pertamina University.
- Daryanto, Bintoro, & Nugroho, B. (2017). **Pembinaan Sumber Daya Manusia: Konsep dan Implementasi dalam Manajemen Karyawan Yogyakarta**: Penerbit Pustaka Baru Press.

- DeVito, J. A. (2011). **The interpersonal communication book (13th ed.)** : Pearson.
- Dewi, Ratna (2019). **Komunikasi Internasional: Konsep, Tantangan, dan Implikasi** : Jurnal Komunikasi Internasional.
- Dina Permata Sari (2019). **Analisis Lingkungan kerja Sebagai Prediktor Kinerja Pengemudi Gojek Di Surabaya** : Jurnal Manajemen Sumber daya Manusia.
- Ferio Lambang Putra.2019.*Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Studi Pada Pengemudi Gojek di Salatiga*.Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana
- Guest, D. E. (2002). **Perspectives on the study of work-life balance** : Social Science Information.
- Hanani, N. (2017). **Komunikasi Interpersonal: Pentingnya Keterampilan Komunikasi Dalam Hubungan Manusia** : Jurnal Komunikasi.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). **Manajemen Sumber Daya Manusia** : Penerbit PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). **Manajemen Sumber Daya Manusia** : Edisi Revisi. Penerbit PT Bumi Aksara.
- Hidayanti, A. (2021). **Work-Life Balance: Analisis Peran Kepuasan Kerja dan Dukungan Organisasi dalam Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan** : Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Indriani, N. (2018). **Komunikasi Interpersonal dalam Konteks Organisasi** : Jurnal Komunikasi Organisasi.
- Irawan, A. (2018) **Lingkungan Kerja yang Sehat dan Produktif: Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhinya** : Jurnal Manajemen Organisasi.
- Kasmir. (2016). **Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep Dasar, Aplikasi, dan Kasus** :Penerbit PT RajaGrafindo Persada.
- Levin, N. (2018). **The Art of Juggling: Strategies for Balancing Work and Life Successfully** : Journal of Personal and Professional Development.
- Karatepe, O. M. (2013). **Work-Life Balance and Its Impact on Employee Performance and Well-Being: A Review of the Literature** : Journal of Human Resources Management Research.
- M. A. Kurniawan, dan K. K. Heryanda (2020). **PENGARUH KOMPENSASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PENGEMUDI OJEK ONLINE GRAB DI KECAMATAN BULELENG** : Universitas Pendidikan Ganesha.
- Mangkunegara. (2017). **Analisis Kinerja Keuangan Industri Manufaktur diperusahaan multinasional** : Jurnal Keuangan dan Investasi.
- Muhammad arsyad.2022.**Pengaruh kepeasan kerja dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja Pengemudi (Pt.goto Gojek Tokopedia Tbk) di kota samarinda.kalimantan Timur: UMKT**



- MUHAMMAD GUNTUR MOGATAMA (2020). **PENGARUH KESEIMBANGAN WORK-LIFE, DAN KEBAHAGIAAN BEKERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN GOJEK CABANG SOLO** : Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2021.
- Mirna Nurmalasari, Rusman Fredika, Allya Roosallyn Assyofa.2022. *Pengaruh Work-life balance dan Kepuasan Kerja Pada Pengemudi Transportasi Online Platform Gojek Wilayah Bandung*. Bandung: Business and Management.
- Nasir, A. (2018). **Work-Life Balance: A Conceptual Analysis**. Journal of Human Resources Management and Labor Studies.
- Nitisemito, A. (2015). **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja** : Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia
- Nova Choirunisya (2022). **Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan kerja Terhadap Kinerja Pengemudi Ojek Online Gojek Di Kabupaten Jombang** : Universitas Muhammadiyah Malang.
- Pratiwi Indah Sari (2018). **Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja guru di SMK Negeri 10 Kecamatan Sungai Gelam Kabupaten Muaro Jambi** : Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan.
- Putu Meidita Larastrini, IGAD Adyani(2019). **Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan Work-Life Balance terhadap Loyalitas Karyawan** : E-jurnal Manajemen.
- Puspita, E.R. (2020). **Work-Life Balance Practices in the Digital Age: A Review of Literature** : Journal of Organizational Psychology.
- Riski eko ardianto dan Hardikusuma, A. (2020). **Analisis Kualitas Lingkungan Kerja dan Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan** : Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Riski Eko Ardianto (2022). **PENGARUH LINGKUNGAN DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KINERJA PENGEMUDI GOJEK DI WILAYAH CIKARANG SELATAN**. Bekasi: Jurnal Pelita Ilmu
- Rizky Endar Pratama (2019). **Pengaruh kepuasan komunikasi organisasi dalam virtual workspace dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. GojekMalang** : Universitas Negeri Malang, 2019.
- Saputra, Olan (2018). *Analisis Hubungan Kompensasi Finansial, Karakteristik Pekerjaan, Faktor Sosial, dan Lingkungan Kerja Dengan Kepuasan Kerja Mitra Pengemudi Jakarta di PT. Gojek Indonesia*. Jakarta: UNIVERSITAS BAKRIE.
- Sarah Vania Rizky 2020. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service GojekIndonesia Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Jabodetabek*. Surabaya: The Indonesia Journal of social studies
- Sari, M. (2016). **Tantangan Komunikasi Internasional di Era Globalisasi** : Jurnal Komunikasi Global.

- Salzberg, S. (2011). **Real Happiness at Work: Meditations for Accomplishment, Achievement, and Peace** : Workman Publishing Company.
- Sedarmayanti. (2017). **Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil** :Bandung: Refika Aditama.
- Setyaningsih,D., & Wijaya,S (2018). **Pengaruh *Work-Life Balance* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan E-commerce : Jurnal Ekonomi dan Bisnis.**
- Setyanigtyas & indrasari, 2020. **Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepercayaan Pelanggan Gojek Terhadap Loyalitas Pengguna** : Deepublish.
- Sugiyono. (2017). **Analisis Data dalam Penelitian Kuantitatif** : Jurnal Statistik Terapan
- Wahyuni, A. (2020). **Work-Life Balance: Strategies for Achieving Work-Life Balance in the Modern Workplace** : Journal of Work-Life Balance
- Wayne, R. (2020). **Understanding Interpersonal Communication: Making Choices in Changing Times** : Routledge.
- Wibowo, A. (2017). **Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan** : Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.
- Wibowo, A. (2020). **The Importance of Work-Life Balance for Employee Well-being** : Journal of Organizational Psychology.
- Yulianti, E., & Mulyono, M. (2018). **Work-Life Balance Practices and Their Effects on Employee Satisfaction and Retention: A Case Study of ABC Corporation.** Human Resource Management Review.
- Zain, Khoirudin (2019).*Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ojek online di Kota Malang.* Malang: Universitas islam Negeri Maulana malik Ibrahim,2019