



**PENGARUH KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DAN KUALITAS
PELAYANAN STUDENT INFORMATION CENTER TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA**

KWIK KIAN GIE

Oleh :

Nama : Putri Angle

NIM : 67120384

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Marketing Communication



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

d/h Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2016

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Putri Angle/ 67120384/ 2016/ Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi dan Kualitas Pelayanan Student Information Center Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie/ Wiratri Anindhita, S.IP., M. Sc

Pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi sosial guna untuk membantu orang lain. Student Information Center yang merupakan salah satu layanan jasa yang berfungsi untuk membantu memberikan informasi akademik serta membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam proses perkuliahan atau keluhan yang berkaitan dengan perkuliahan. Pelayanan jasa dapat dikatakan baik apabila dapat memahami keinginan serta melengkapi kebutuhan para mahasiswa. Staf dituntut untuk memiliki keterampilan baik dalam berkomunikasi maupun pelayanan. Oleh karena itu, keberhasilan komunikasi antar pribadi dan pelayanan jasa tersebut dapat dilihat dari kepuasan para pengguna layanan tersebut.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah komunikasi antar pribadi, kualitas pelayanan, dan kepuasan Mahasiswa. Komunikasi antar pribadi dapat berjalan efektif bila dilihat dari lima kualitas umum yaitu keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung, dan kesetaraan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan melihat lima faktor yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kepuasan mahasiswa dilihat berdasarkan sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Desain dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif . Survei adalah metode riset dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Sampel dalam penelitian ini adalah 94 mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan program SPSS 20.0. Ada tiga variabel yang digunakan yaitu Komunikasi Antar Pribadi, Kualitas Jasa dan Kepuasan Mahasiswa.

Penelitian ini memberikan hasil bahwa terdapat pengaruh antara Komunikasi Antar Pribadi dan Kualitas Jasa Student Information Center Terhadap Kepuasan Mahasiswa Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Nilai prob. F hitung (sig.) $0,000 < 0,05$. Hasil output uji t dilihat pada signifikannya untuk komunikasi antar pribadi yaitu $0,000 < 0,05$ dan signifikan kualitas pelayanan $0,001 < 0,05$

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat Pengaruh Komunikasi Antar Pibadi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie sebesar 0,671 artinya sebesar 67,1% kepuasan mahasiswa diukur dari dimensi-dimensi yang ada pada variabel komunikasi antar pribadi dan kualtiias pelayanan, sedangkan sisanya 32,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Kata kunci: Komunikasi Antar Pribadi, Kualitas Pelayanan, Student Information Center, Kepuasan Mahasiswa

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRACT

Putri Angle/ 67120384/ 2016/ *The Influence of Interpersonal Communication And Student Information Center Service Quality to Institute for Business and Information Kwik Kian Gie*
Wiratri Anindhita, S.IP., M. Sc

Service is a form of social interaction in order to help others. Student Information Center, which is one of the services that serve to help provide academic information and help students who have difficulty in the lecture or complaints related to the lecture. Services can be good if it can understand the desires and complement the needs of the students. Staff are required to have good skills in communicating and servicing. Therefore, the success of personal communications and services can be seen from the satisfaction of the users of the service.

The theory used in this research is interpersonal communication, service quality and student satisfaction. Interpersonal communication can be effective when viewed from five general quality such as openness, empathy, positive attitude, being supportive, and equality. Quality of care can be measured by looking at the five factors: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Student satisfaction seen by the positive attitude of students towards higher education institutions care for their fit between the expectations of the service compared to the fact that it receives

This research use quantitative research methods. The survey is a method of research using a questionnaire as a data collection instrument. The sample in this study were 94 students of Communication Studies Kwik Kian Gie. Data analysis technique used multiple linear regression using SPSS 20.0. The research used three variables, which is the Inter-Personal Communication, Quality of Service and Student Satisfaction.

The results of this research is there is an influence between interpersonal communication and Student Information Center service quality to Institute for Business and Information Kwik Kian Gie student satisfaction. Value prob. F count (sig.) $0.000 < 0.05$. The results of the test output views on the significance of interpersonal communication that is $0.000 < 0.05$ and significant service quality $0.001 < 0.05$.

The conclusions is there is an influence between interpersonal communication and Student Information Center service quality to Institute for Business and Information Kwik Kian Gie student satisfaction, amounted to 0.671 means that 67.1% of student satisfaction is measured from the dimensions that exist in the communication variables and quality of services, while the remaining 32.9% is influenced by other variables not examined by the author.

Keywords: *Inter-Personal Communication, Service Quality, Student Information Center, Student Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Adapun tujuan Skripsi ini adalah suatu prasyarat Mahasiswa untuk mendapatkan gelar sarjana dan merupakan kewajiban akademis yang harus dilaksanakan sebelum dinyatakan lulus. Melalui Skripsi ini Mahasiswa juga memperoleh kesempatan untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diberikan pada saat perkuliahan ke dalam suatu karya tulis penelitian.

Dalam pengerjaan penelitian, Mahasiswa masih mendapatkan bimbingan dari Dosen untuk memantau kemampuan serta membantu para Mahasiswanya yang mengalami kesulitan dalam proses penelitian. Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk memenuhi kelengkapan perkuliahan sebagai syarat kelulusan mata kuliah Skripsi dan menjelaskan tentang pengaruh Student Information Center terhadap kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu:

1. Orang tua yang memberikan dukungan baik secara moral dan materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses perkuliahan dan pada akhirnya menyelesaikan tugas akhir kuliah.
2. Bapak Deavvy M. R.Y. Johassan, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Dosen Wali yang telah memberikan banyak bantuan, pengetahuan dan hal yang berharga ketika mengikuti perkuliahan.





3. Ibu Wiratri Anindhita, S. IP., M. Sc selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa telah membantu penulis dalam menyelesaikan proses penelitian dan penulisan laporan ini.
4. Tim Dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie khususnya dalam Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengetahuan dalam mengajar selama perkuliahan.
5. Ricky, Fenny, Prilly, dan Teman-teman Program Studi Ilmu Komunikasi Angkatan 2012 yang memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi dan penulisan sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.
6. Christian, Viska Loren, Ika Martina dan teman-teman sepelayanan yang setia membantu dan memberikan dukungan serta semangat dalam mengerjakan skripsi dengan sukses.

Akhir kata penulis mengucapkan permintaan maaf apabila penulisan Skripsi ini masih belum sempurna dan mengharapkan kritik dan saran yang dapat digunakan untuk menyempurnakan penulisan laporan-laporan pada lain kesempatan.

Jakarta, 31 Agustus 2016

Putri Angle

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Identifikasi Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Peneltian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Komunikasi Antar Pribadi	11
2. Kualitas Pelayanan	13
3. Kepuasan Mahasiswa	19
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis	31

© Hak cipta ini milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Objek Penelitian	32
B. Desain Penelitian	33
C. Variabel Penelitian	34
D. Teknik Pengumpulan Data	39
1. Kuesioner	39
2. Skala Likert	40
E. Teknik Pengambilan Sampel	41
F. Teknk Analisis Data	42
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum	50
B. Analisis dan Pembahasan	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	56
3. Analisis Karakteristik Responden	59
a. Berdasarkan Jenis Kelamin	59
b. Berdasarkan Umur	59
c. Berdasarkan Angkatan	60
4. Analisis Statistik Deskriptif	61
a. Variabel Komunikasi Antar Pribadi	61
b. Variabel Kualitas Pelayanan	67
c. Variabel Kepuasan Mahasiswa	72
5. Uji Asumsi Klasik	73
a. Uji Normalitas	73
b. Uji Multikolinearitas	74

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. Uji Autokorelasi	75
d. Uji Heteroskedastisitas	77
6. Uji Kelayakan Model	78
a. Uji F	78
b. Uji T.....	79
c. Koefisien Determinasi	80
d. Regresi Linear Berganda	81
7. Hasil Penelitian	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	84
A. Simpulan	84
B. Saran	85
Daftar Pustaka	86
Lampiran	

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Variabel, Dimensi dan Indikator Komunikasi Antar Pribadi	37
Tabel 3.2	Variabel, Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	38
Tabel 3.3	Variabel, Dimensi dan Indikator Kepuasan Mahasiswa	39
Tabel 4.1	Hasil Pengujian Validitas Variabel Komunikasi Antar Pribadi	53
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa	56
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Komunikasi Antar Pribadi.....	57
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa	58
Tabel 4.7	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.8	Data Responden Berdasarkan Umur	59
Tabel 4.9	Data Responden Berdasarkan Angkatan.....	60
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi dan Persentase Jawaban Responden Pada Variabel Komunikasi Antar Pribadi	61
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi dan Persentase Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	67



1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi dan Persentase Jawaban Responden	
	Pada Variabel Kepuasan Mahasiswa	72
	Hasil dari Uji Multikolinearitas	75
	Hasil Uji Autokorelasi.....	76
	Uji Keberartian Model.....	78
	Uji Signifikan Koefisien.....	79
	Pengujian Koefisien Determinasi	80
	Regresi Linear Berganda.....	81

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Output Normal P-P Plot	74
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.