



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

**Putri Angle**

Mahasiswi Kwik Kian Gie School of Business

**Wiratri Anindhita, S. IP., M. Sc**

Dosen Pembimbing

**ABSTRAK**

Student Information Center yang merupakan suatu 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. 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. 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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai persamaan regresi pada penelitian ini adalah  $Y = 1,059 + 0,082 X_1 + 0,062 X_2$ . Dengan tingkat koefisien determinasinya adalah 0,671 atau 67,1%. Sehingga kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

**ABSTRACT**

*Student Information Center, which is a service quality function 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. Therefore, the success of interpersonal communication and services can be seen from the satisfaction of the users of the service.*

*The theory used in this research is interpersonal communication, quality of service, and student satisfaction. Designs in this study using 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 Institute for Business and Information Kwik Kian Gie.*

*Data analysis technique used is multiple linear regression using SPSS 20.0. The results showed that the value of the regression equation in this study is  $Y = 1.059 + 0.082 X_1 + 0.062 X_2$ . With this level of determination coefficient is 0.671 or 67.1%. So the conclusion from this study is there Effect of Communication Between. Inter-personal communication and Quality Service Satisfaction Against Student Communication Studies Institute for Business and Information Kwik Kian Gie.*

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

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

Hak Cipta Dilindungi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya untuk tujuan komersial, penyalinan, penjiplakan, atau untuk keperluan lain.

a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan artikel, atau penyusunan karya yang bersifat akademis.  
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.

## PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan tinggi, Universitas atau Institut dikelola dengan berpedoman pada kepentingan sivitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar dan karyawan. Aktivitas pendidikan di sebuah universitas atau institut umumnya banyak membutuhkan faktor pendukung yang berperan penting untuk mendorong keberhasilan dari tujuan program yang diinginkan, seperti adanya fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan, layanan yang berkualitas demi menunjang nama baik sebuah Universitas atau Institut.

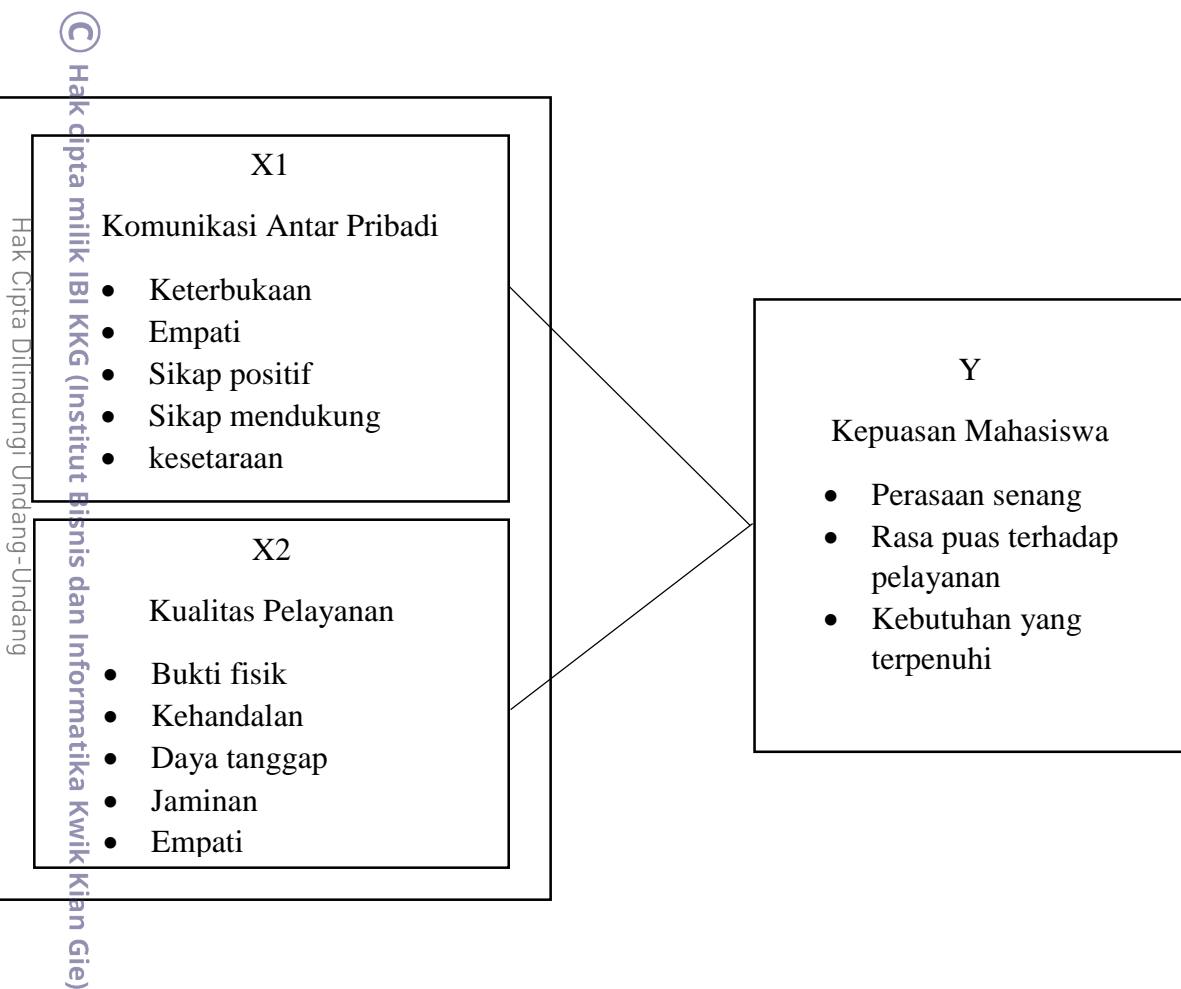
*Student Information Center* yang merupakan salah satu layanan yang ada di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. *Student Information Center* berfungsi untuk membantu memberikan informasi akademik serta membantu Mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam proses perkuliahan atau keluhan yang berkaitan dengan perkuliahan. Misalnya, bagaimana cara mengisi KRS secara online, menanyakan sistem absen yang membuat daftar hadir Mahasiswa berkurang padahal mereka selalu aktif, membantu memberikan solusi tentang ujian susulan, jadwal ujian sisipan dan masalah lainnya.

Ilmu komunikasi yang dapat dipakai dalam pelayanan *Student Information Center* adalah komunikasi antar pribadi. Dalam penelitian ini penggunaan komunikasi antar pribadi ditujukan untuk memberikan pelayanan yang baik dan dapat cepat mendapatkan responnya seperti mengetahui nilai kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan, serta menghasilkan proses komunikasi yang berhasil dan efektif. Komunikasi yang efektif akan menyebabkan pemahaman, kepuasan, dan kesenangan sehingga menimbulkan hubungan yang akrab dan hangat yang diikuti perubahan sikap, serta hubungan sosial yang baik.

Pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi sosial guna untuk membantu orang lain, dan *Student Information Center* diharapkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas berupa jasa dengan menyediakan informasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan Mahasiswa. Pelayanan jasa dapat dikatakan baik apabila dapat memahami keinginan serta melengkapi kebutuhan para Mahasiswa. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan jasa tersebut dapat dilihat dari kepuasan para pengguna layanan tersebut. Dari kedua hal tersebut, dapat diketahui bagaimana respon dari Mahasiswa terhadap komunikasi yang terjadi dan pelayanan *Student Information Center* Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Tujuan penelitiannya yaitu seberapa besar pengaruh komunikasi antar pribadi dan kualitas pelayanan *Student Information Center* terhadap kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Manfaat penelitian ini ada dua jenis secara akademis dan praktis. Manfaat akademisnya adalah dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai komunikasi antar pribadi, kualitas pelayanan dan kepuasan serta dapat memberikan sumbangan bagi pembaca yang sedang meneliti topik yang berkaitan. Manfaat Praktisnya yaitu peneliti berharap dapat memberikan masukan bagi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie tentang kinerja bagian *Student Information Center*, guna meningkatkan pelayanan yang ada di *Student Information Center*.

## Kerangka Pemikiran Gambar 2.1



**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.



Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi antar pribadi, kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Menurut Joseph A. Devito (dalam Liliweri 2015:26) dalam bukunya *Interpersonal Communication*, komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Menurut Joseph DeVito (2011) efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*)

Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono dan Chandra, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan berarti ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung.

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (dalam Tjiptono dan Chandra, 2016) melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Perkembangan selanjutnya, Zeithalm et al dalam Ariani (2009:180) menyederhanakan sepuluh dimensi di atas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (*service quality*) yang terdiri dari Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih, 2012:393). Kepuasan Mahasiswa adalah sikap positif Mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33).

Hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari Ha yaitu ada pengaruh komunikasi antar pribadi dan kualitas pelayanan Student Information Center terhadap kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Untuk Ho adalah tidak ada pengaruh komunikasi antar pribadi dan kualitas pelayanan Student Information Center terhadap kepuasan Mahasiswa 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.

## METODE PENELITIAN

Objek penelitian adalah Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Mahasiswa diambil dari berbagai angkatan yaitu angkatan 2012 sebanyak 64 orang dan angkatan 2013 sebanyak 59 orang. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei dan menggunakan pendekatan deskriptif.

Variabel penelitian terdiri dari 3 variabel yakni 2 variabel bebas dan variabel terikat. Di mana variabel bebas adalah komunikasi antar pribadi dan kualitas pelayanan. Variabel terikat adalah kepuasan Mahasiswa di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kia Gie. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner secara tertutup sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik random sampling probabilitas. Metode sampel acak sederhana merupakan suatu prosedur yang memungkinkan setiap elemen dalam populasi akan memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2013: 82).

Jumlah populasi yang digunakan sebanyak 123 orang berdasarkan jumlah Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Angkatan 2012 dan 2013. Karena jumlah populasi telah diketahui maka digunakanlah rumus Slovin untuk mengetahui jumlah sampel. Dan hasil penghitungan sampel yang diperoleh sebesar 94 orang. Kemudian teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala likert, uji normalitas, uji Multikolinearitas, uji Autokorelasi, uji Heterokedastisitas, uji F, uji T, uji koefisien determinasi dan regresi linear berganda.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menyebarkan pra-kuesioner kepada 30 orang responden yang merupakan Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Program Studi Ilmu Komunikasi Angkatan 2012 dan 2013. Terdapat 19 pertanyaan pada variabel X1 (komunikasi antar pribadi), 19 pertanyaan pada variabel X2 (kualitas pelayanan) dan 3 pertanyaan pada variabel Y (kepuasan mahasiswa). Setelah pra-kuesioner diisi, penulis mengukur jawaban dengan skala likert untuk menentukan satuan yang diperoleh sekaligus jenis data atau tingkatan data. Kemudian dilanjutkan dengan analisis melalui uji validitas dan uji reliabilitas.

### 1. Hasil Uji Validitas

**Tabel 4.1**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Komunikasi Antar Pribadi**

NO	PERNYATAAN	NILAI r	KETERANGAN
1	DIMENSI KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI	0,808	VALID
2		0,825	VALID
3		0,760	VALID
4		0,832	VALID
5		0,865	VALID
6		0,887	VALID
7		0,853	VALID
8		0,859	VALID
9		0,792	VALID
10		0,802	VALID
11		0,819	VALID
12		0,763	VALID
13		0,831	VALID
14		0,843	VALID
15		0,777	VALID



16		0,818	VALID
17		0,693	VALID
18		0,704	VALID
19		0,604	VALID

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner dengan SPSS 20.0

Hak Cipta Dan Undang-Undang

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan pada SPSS di atas, pada uji validitas  $r$  hitung pernyataan rata-rata lebih besar dibandingkan dengan  $r$  tabel yaitu sebesar (0,361). Tidak ada pernyataan yang rata-ratanya lebih kecil dibandingkan  $r$  tabel. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan, bahwa hasil uji validitas terhadap pernyataan mengenai komunikasi antar pribadi staf Student Information Center adalah Valid, dan tidak ada pernyataan yang dibuang.

Tabel 4.2

Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	NILAI $r$	KETERANGAN
1	DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	0,829	VALID
2		0,830	VALID
3		0,783	VALID
4		0,779	VALID
5		0,814	VALID
6		0,792	VALID
7		0,761	VALID
8		0,886	VALID
9		0,811	VALID
10		0,873	VALID
11		0,881	VALID
12		0,924	VALID

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.





13		0,899	VALID
14		0,839	VALID
15		0,884	VALID
16		0,901	VALID
17		0,871	VALID
18		0,947	VALID
19		0,907	VALID

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner dengan SPSS 20.0

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan pada SPSS di atas, pada uji validitas  $r$  hitung pernyataan rata-rata lebih besar dibandingkan dengan  $r$  tabel yaitu sebesar (0,361). Tidak ada pernyataan yang rata-ratanya lebih kecil dibandingkan  $r$  tabel. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan, bahwa hasil uji validitas terhadap pernyataan mengenai kualitas pelayanan staf Student Information Center adalah Valid, dan tidak ada pernyataan yang dibuang.

**Tabel 4.3**

**Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa**

NO	PERNYATAAN	NILAI $r$	KETERANGAN
1	DIMENSI KEPUASAN MAHASISWA	0,879	VALID
2		0,952	VALID
3		0,941	VALID

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner dengan SPSS 20.0

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan pada SPSS di atas, pada uji validitas  $r$  hitung pernyataan rata-rata lebih besar dibandingkan dengan  $r$  tabel yaitu sebesar (0,361). Tidak ada pernyataan yang rata-ratanya lebih kecil dibandingkan  $r$  tabel. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan, bahwa hasil uji validitas terhadap pernyataan mengenai kepuasan Mahasiswa adalah Valid, dan tidak ada pernyataan yang dibuang.

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.





2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.4

Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Komunikasi Antar Pribadi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	19

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner dengan SPSS 20.0

Hasil reliabilitas memperlihatkan bahwa terdapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,967. Angka tersebut menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,5 sehingga pertanyaan pada dimensi terkait sudah memiliki reliabilitas yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa butir pernyataan prakuesioner untuk dimensi komunikasi antar pribadi dapat digunakan sebagai pernyataan kusioner yang kemudian dilanjutkan kepada analisis berikutnya.

Tabel 4.5

Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	19

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner dengan SPSS 20.0

Hasil reliabilitas memperlihatkan bahwa terdapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,978. Angka tersebut menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,5 sehingga pertanyaan pada dimensi terkait sudah memiliki reliabilitas yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa butir pernyataan prakuesioner untuk dimensi kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai pernyataan kusioner yang kemudian dilanjutkan kepada analisis berikutnya.

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 sumbernya.
  - 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.



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.

Tabel 4.6

Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Y – Kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.910	3

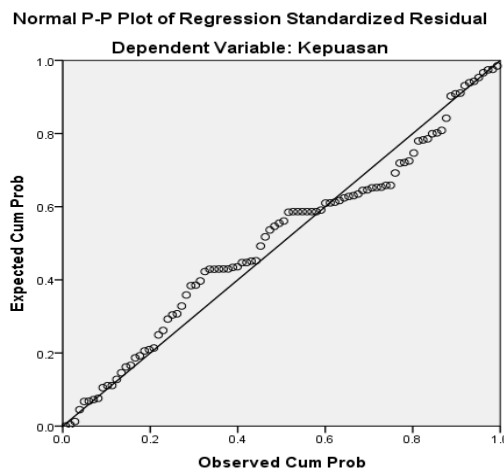
Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner dengan SPSS 20.0

Hasil reliabilitas memperlihatkan bahwa terdapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,910. Angka tersebut menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,5 sehingga pertanyaan pada dimensi terkait sudah memiliki reliabilitas yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa butir pernyataan prakuesioner untuk dimensi kepuasan dapat digunakan sebagai pernyataan kusioner yang kemudian akan dilanjutkan kepada analisis berikutnya

3. Hasil Uji Normalitas

Gambar 4.1

Output Normal P-P Plot



Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner dengan SPSS 20.0

Dilihat dari gambar diatas, maka dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis dan hampir mendekati garis lurus (diagonal), sehingga dapat dinyatakan bahwa kemungkinan besar data berdistribusi normal.



#### 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 4.13

Hasil dari Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	1.059	.794		1.333	.186		
komunikasi	.082	.017	.493	4.733	.000	.333	3.000
kualitas	.062	.018	.366	3.513	.001	.333	3.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam variabel  $X_1$  dan  $X_2$ . Hal ini dapat dilihat dari nilai VIF yang ditunjukkan dalam bagian kolom *Collinearity Statistics*, yaitu nilai VIF nya adalah sama-sama 3.000. Karena nilai VIF dari kedua variabel tidak ada yang  $>10$  maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas pada kedua variabel bebas tersebut

#### 5. Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 4.14

Hasil dari Uji Autokorelasi

Model	Model Summary <sup>b</sup>				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.819 <sup>a</sup>	.671	.664	1.29895	1.650

a. Predictors: (Constant), kualitas, komunikasi

b. Dependent Variable: kepuasan

Nilai Durbin Watson yang tertera pada output SPSS disebut dengan DW hitung. Angka ini dibandingkan dengan kriteria penerimaan atau penolakan yang akan dibuat dengan nilai  $d_L$  dan  $d_U$  ditentukan berdasarkan jumlah variabel bebas dalam model regresi ( $k$ ) dan jumlah sampelnya ( $n$ ). Nilai  $d_L$  dan  $d_U$  dapat dilihat pada tabel DW dengan tingkat signifikansi (error) 5% ( $\alpha=0,005$ ).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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.

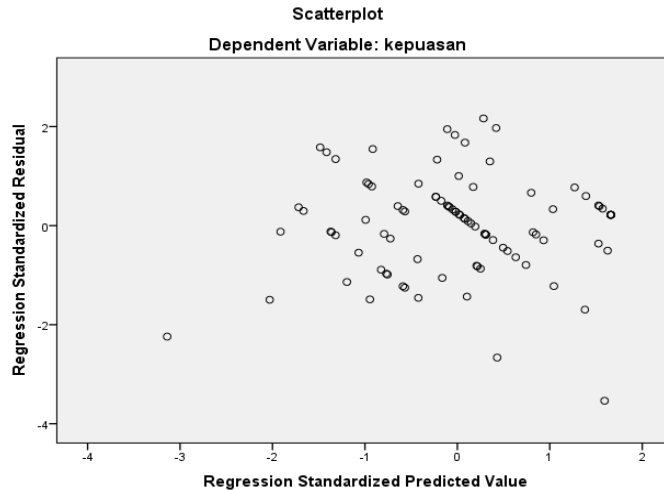


Tabel Durbin Watson menunjukkan nilai  $d_L = 1,6211$  dan  $d_U = 1,7078$ . Dari hasil data di atas maka dapat disimpulkan bahwa hasil autokorelasi nya adalah ragu-ragu karena nilai DW (1,650) berada pada daerah antara  $d_L$  dan  $d_U$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti (berada di daerah keragu-raguan).

### 6. Hasil Uji Heterokedastisitas

Gambar 4.2

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dari gambar diatas, terlihat bahwa sebaran titik-titik membentuk suatu pola atau alur tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas atau dengan kata lain terjadi homoskedastisitas.

### 7. Hasil Uji F

Tabel 4.15  
Uji Keberartian Model

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	313.234	2	156.617	92.822	.000 <sup>b</sup>
	Residual	153.543	91	1.687		
	Total	466.777	93			

- a. Dependent Variable: kepuasan
- b. Predictors: (Constant), kualitas, komunikasi

Nilai prob. F hitung (sig.) pada tabel di atas nilainya 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linier yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh Komunikasi Antar Pribadi dan Kualitas Pelayanan Student Information Center Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa 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.



8. Hasil Uji T

Tabel 4.16

Uji Signifikan Koefisien

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.059	.794		1.333	.186		
komunikasi	.082	.017	.493	4.733	.000	.333	3.000
kualitas	.062	.018	.366	3.513	.001	.333	3.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Dari hasil data di atas, nilai prob. t hitung variabel bebas komunikasi interpersonal sebesar 0,000 < 0,05 sehingga variabel bebas komunikasi berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kepuasan pada alpha 5% atau dengan kata lain komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada taraf keyakinan 95%. Sama halnya dengan pengaruh variabel bebas Kualitas Pelayanan terhadap variabel terikat kepuasan Mahasiswa, karena nilai prob. t hitung (0,001) < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Mahasiswa pada alpha 5% atau dengan kata lain kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie pada taraf keyakinan 95%.

9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.17

Pengujian Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.819 <sup>a</sup>	.671	.664	1.29895	1.650

a. Predictors: (Constant), kualitas, komunikasi

b. Dependent Variable: kepuasan

Dari analisis tabel di atas dapat diketahui bahwa angka R Square (angka korelasi yang dikuadratkan atau  $0,819^2$  sebesar 0,671 atau sebesar 67,1%. Artinya komunikasi antar pribadi dan kualitas pelayanan student information memiliki proporsi pengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie sebesar 67,1% , sedangkan sisanya 32,9% (100% - 67,1%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang No. 11/2019  
 Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau dengan cara lain untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



10. Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda

Tabel 4.18  
Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.059	.794		1.333	.186		
1 komunikasi	.082	.017	.493	4.733	.000	.333	3.000
kualitas	.062	.018	.366	3.513	.001	.333	3.000

Berdasarkan hasil output SPSS pada kolom Coefficients<sup>a</sup> , maka persamaan regresi linear bergandanya yaitu :

$$Y = 1,059 + 0,082 X_1 + 0,062 X_2$$

Dari persamaan regresi berganda tersebut kita dapat menerjemahkan menjadi suatu kalimat. Pada saat peningkatan variabel komunikasi antar pribadi sebanyak 1 satuan ( $X_1$ ) maka akan mempengaruhi peningkatan variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,082, dengan anggapan bahwa variabel kualitas pelayanan tetap atau konstan ( $X_2$ ) . Sementara itu setiap kenaikan nilai variabel kualitas pelayanan sebanyak 1 satuan ( $X_2$ ) akan mempengaruhi kenaikan komunikasi antar pribadi sebesar 0,062 dengan anggapan bahwa variabel komunikasi antar pribadi adalah konstan ( $X_1$ ).

© 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 atau hasil penelitian, 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.

## PENUTUP

Pengaruh komunikasi antar pribadi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Mahasiswa 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 interpersonal dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 32,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Menurut simpulan yang telah dijabarkan diatas, adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian yang dibagi menjadi saran akademis dan saran praktis. Saran akademisnya adalah penelitian ini dilakukan secara kuantitatif, sehingga dalam penelitian ini mungkin jawaban yang diberikan tidak mendalam. Oleh karena itu, mungkin bagi peneliti lain yang ingin meneliti Student Information Center di Insittut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dapat dilakukan secara kualitatif agar mendapat jawaban yang lebih mendalam dan mungkin dapat menemukan masalah baru.

Kemudian saran praktis yang disampaikan adalah pada variabel komunikasi antar pribadi rata-rata paling rendah adalah mengenai staff Student Information Center berusaha merasakan apa yang dialami oleh Mahasiswa. Oleh karena itu, staf harus lebih peka terhadap apa yang sedang dialami oleh Mahasiswa karena hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa karena mahasiswa akan merasa bahwa ketika mereka membutuhkan seseorang untuk berkonsultasi mereka seperti merasa sedang berbicara dengan anggota keluarga mereka.

Saran praktis kedua adalah pada variabel kualitas pelayanan rata-rata paling rendah adalah mengenai pelayanan yang cepat sehingga tidak perlu mengantri lama. Walaupun banyak yang menjawab setuju, mungkin Student Information dapat menambah jumlah staff dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelayanan dapat lebih cepat teratasi.





## Daftar Pustaka

### Buku

- Almasdi, & Jusuf Suit. (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber*. Jakarta: Syiar Media.
- Artiani. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Azwar, S. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2013). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Cangara. (2010). *Pengantar Ilmu Komuniiasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo .
- Devito, J. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Effendi, S. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3E.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kiryantono. (2012). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kiryantono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kiryantono. (2014). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Lilwari. (2015). *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: Kencana.
- Maulana, & Gumelar. (2013). *Psikologi Komunikasi dan Persuasi*. Jakarta: Akademia Permata.
- Maulana, & Gumelar. (2013). *Psikologi Komunikasi dan Persuasi*. Jakarta: Akademia Permata.
- Nurgiyantoro. (2002). *Teori Pengkajian Fiksi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rakhmat, J. (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Riduan. (2009). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sarwono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sekaran, & Bougie. (2010). *Edisi 5, Research Method For Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley @Son.

Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sinambela. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sopiadin. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Suit, J., & Almasdi. (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.

Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.

Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan*. Jakarta: Rineke Cipta.

Sutedja. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo.

Tjiptono, & Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, & Chandra. (2016). *Service Quality dan Satisfaction, Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI.

## Skripsi /Tesis

Ali Akbar (2015), Skripsi: *Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Dalam Pelayanan Ruang Baca Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Ruang Baca FISIP Universitas Lampung*. (Dipublikasikan)

Atmawati dan Wahyuni (2007), Skripsi: *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store Di Solo Grand Mall*. (Dipublikasikan)

Denisa (2015), Skripsi: *Komunikasi Interpersonal Guru Bimbingan Konseling Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Di Sekolah Menengah Pertama (Studi Deskriptif pada kelas VII-I di Sekolah Menengah Pertama Negeri 15 Yogyakarta)*. (Dipublikasikan)

Ilona Susanto (2014), Skripsi: *Persepsi Kualitas, Kepuasan dan Loyalitas Dampak Kesadaran akan Akreditasi terhadap Program Studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie*. (Tidak dipublikasikan.)



Medya Ika Ayu (2010), Skripsi: *Pengaruh Komunikasi Politik Melalui Retorika di Televisi Terhadap Personal Branding Boediono Sebagai Wakil Presiden RI*. (Tidak dipublikasi)

Winarsih Sri (2007), Tesis: *Pengaruh Persepsi Mutu Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Program Studi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007*. (Dipublikasikan)

#### Internet

Aretha, N., Maharani, D., & Sri Rejeki, M. N. (2014). Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Kedai Espresso Bar Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1-12.

Jonathan. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*.

Susanto H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Vol. 15 No. 2.

Zurni (Juni 2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Ruang Baca USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 1 No. 1.