ABSTRAK

“Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung”
Oleh : Ria Rahmawati
Dibawah bimbingan Ibu Trustorini Handayani, SE., M.Si

Penelitian ini di lakukan pada Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi terkait dengan Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung. Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan tiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. Kualitas Pelayanan adalah merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi harapan pelanggan.

Penelitian ini dilaksanakan untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai pelaksanaan Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent (Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependent (Kepuasan Pengguna) Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung baik secara parsial maupun simultan.

Untuk menjawab penelitian ini telah dilakukan analisis deskriptif dan verifikatif, sedangkan data dalam penyusunan tugas akhir ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, survey, dan penyebaran kuesioner, dan digunakan perangkat lunak untuk menganalisis data menggunakan program SPSS 13.0 For Windows.

Dengan sampel sebanyak 83 orang selanjutnya hasil uji hipotesis dinyatakan adanya pengaruh yang signifikan dengan hasil korelasi r sebesar 0,901 yang berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna. Besarnnya pengaruh secara parsial diketahui sebesar 35.0% (Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pengguna), 46.1% (Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna).Besarnya pengaruh variabel bebas dan terikat secara simultan dikategorikan baik sebesar 81.1% sedangkan sisanya 18.9% dipengaruhi faktor-faktor lain yang diabaikan penulis dalam penelitian ini.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna