

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai suatu tujuan (Surakhmad, 1985). Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu meneliti suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki Nasir (1996).

Menurut Singarimbun dan Efendi (1995) penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu. Peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Metode deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, seberapa besar hubungan komunikasi antar pribadi dalam kualitas. Pelayanan ruang baca, terhadap kepuasan mahasiswa pengguna ruang baca FISIP Unila.

### 3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya (Bungin, 2005). Menurut Arikunto (2002), metode penelitian kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk menyelidiki obyek yang dapat diukur dengan angka-angka, sehingga gejala-gejala yang diteliti dapat diukur dengan mempergunakan skala-skala, indeks-indeks, atau tabel-tabel. Metode penelitian kuantitatif melibatkan lima komponen informasi ilmiah, yaitu teori, hipotesis, observasi, generalisasi empiris, dan penerimaan atau penolakan hipotesis (Wallace, 1973). Metode penelitian kuantitatif lebih ditujukan untuk penelitian yang telah jelas permasalahannya, lebih sesuai untuk menguji teori atau hipotesis yang bersifat parametrik (Effendi, 2012).

### 3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep menggambarkan batasan-batasan masalah terhadap variable yang dijadikan pedoman penelitian, sehingga arah dan tujuan tidak menyimpang. Berdasarkan teorisasi dan permasalahan pada penelitian ini, meliputi:

1. Variabel terikat (dependent variable)

Dalam penelitian ini variabel terikat (Y) yaitu kepuasan. Menurut Tjiptono (2004) terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu:

- a. Kinerja (performance), adalah bagaimana penyedia jasa dapat memberikan kinerja yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggannya. Jika penyedia jasa mampu menunjukkan kinerja yang baik

maka tentunya pelanggan akan merasa puas jika sebaliknya penyedia jasa kurang mampu menunjukkan kinerja yang baik maka pelanggan akan merasa kurang puas. Ciri-ciri tambahan (features), merupakan karakteristik sekunder atau karakteristik pelengkap yang dimiliki oleh penyedia jasa.

- b. Keandalan (reliability), merupakan suatu kualitas bagaimana suatu layanan diberikan berdasarkan ketepatan dan keakuratan sesuai dengan perjanjian yang diperoleh dan disepakati konsumen.
- c. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification), yaitu sejauh mana karakteristik pelayanan memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. Daya tahan (durability), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut digunakan dan sampai berapa lama produk tersebut dapat bertahan.
- e. Estetika, merupakan daya tarik penyedia jasa yang dapat ditangkap oleh panca indera misalnya keramahan, penampilan, dan kenyamanan ruang
- f. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), merupakan kesan yang diterima pelanggan kepada penyedia jasa tersebut terhadap prestasi dan keunggulan penyedia layanan dibandingkan dengan penyedia layanan lainnya.

## 2. Variabel bebas (independent variable)

Dalam penelitian ini variabel bebasnya (X) adalah komunikasi antar pribadi yang efektif, dan dapat diukur melalui:

- a. Keterbukaan (openness) adalah kemampuan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antar pribadi.

Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi antar pribadi. Pertama, komunikator komunikasi antar pribadi yang efektif harus terbuka kepada komunikan nya. Dimana komunikator adalah pustakawan, memperkenalkan diri dan menawarkan diri untuk menanyakan apa yang sedang di butuhkan oleh komunikan atau pengguna ruang baca. Aspek kedua mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan komunikan yang menjemukan atau membosankan. Bila ingin komunikan bereaksi terhadap apa yang komunikator ucapkan, komunikator harus memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Jika dihubungkan dengan ruang baca maka dimana pustakawan harus lebih aktif kepada pengguna ruang baca yang pasif. Aspek ketiga menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran dimana komunikator mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan bertanggung jawab terhadap ucapannya dan pesan yang di berikan kepada pemustaka.

- b. Empati (empathy) adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu keadaan tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain. Berbeda dengan simpati yang artinya adalah merasakan bagi orang lain. Jika dihubungkan dengan ruang baca maka dimana pustakawan mengetahui kesusahan atau kesulitan yang di rasakan oleh pengguna ruang baca.

- c. Dukungan (supportiveness) adalah hubungan antar pribadi yang efektif bilaman terdapat sikap mendukung. Individu memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluasi, spontan bukan strategik.
- d. Rasa positif (positiveness) adalah seseorang pustakawan harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong para pengguna lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi yang kondusif untuk interaksi yang efektif.
- e. Kesetaraan (equality) adalah dimana ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan meminta kita untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada individu lain. Jika dikaitkan dengan ruang baca dimana pengguna ruang baca dengan pustakawan mendapatkan manfaat dari komunikasi antar pribadi yang mereka lakukan.

### **3.4 Definisi Operasional**

Singarimbun dan Effendi (1989), mengatakan bahwa definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana variabel diukur, dengan melihat definisi operasional variabel suatu penelitian maka seorang peneliti dapat mengetahui suatu variabel yang akan diteliti. Konsep yang telah dijabarkan mengenai hubungan komunikasi antar pribadi dalam kualitas pelayanan ruang baca, terhadap kepuasan mahasiswa, agar bermakna dijabarkan lebih lanjut dalam bentuk indikator-indikator yaitu sebagai berikut:

Indikator komunikasi antar pribadi yang efektif dapat dilihat dari:

1. Keterbukaan dalam hal ini adalah kemampuan pustakawan dalam menanggapi dengan senang hati para pengguna ruang baca. Misalnya dalam percakapan pustakawan menawarkan diri untuk membantu serta menanyakan apa yang sedang dibutuhkan oleh para pengguna ruang baca. Pustakawan juga diharuskan memberikan informasi secara jujur, bereaksi secara cepat dan tepat, guna menunjukkan kesediaannya dalam membantu pengguna ruang baca. Dan yang terpenting adalah pustakawan dapat bertanggung jawab atas ucapan, dan informasi yang diberikan kepada pengguna ruang baca.
2. Empati dalam penelitian ini adalah kemampuan pustakawan untuk mengetahui kesusahan atau kesulitan yang dirasakan oleh pengguna ruang baca, melalui sudut pandang orang tersebut, sehingga seolah-olah pustakawan juga ikut merasakan kesulitan yang dialami pengguna. Misalnya pustakawan menjumpai mahasiswa pengguna ruang baca yang menemui kendala dalam mengerjakan tugasnya di ruang baca, pustakawan dapat merespon dengan membantu dengan sungguh-sungguh dikarenakan pustakawan juga seolah-olah ikut merasakan kesulitan yang sedang dialami pengguna.
3. Dukungan dalam hal ini adalah bagaimana pustakawan memperlihatkan sikap dukungan dengan cara bersikap menjelaskan apa adanya keadaan serta pekerjaan yang dilakukan pengguna, sudah baik kah, atau bahkan pekerjaan yang dilakukannya masih kurang, dan kemudian memberikan solusi kepada pengguna ruang baca. Misalnya pustakawan memberikan

dukungan dengan cara menjelaskan kekurangan pengguna ruang baca dalam data atau informasi yang telah diperoleh, dan memberikan penjelasan serta solusi yang tepat dari kekurangannya tersebut.

4. Rasa positif adalah hal yang harus dimiliki para pustakawan. Positif atau bisa diartikan dalam penelitian ini sebagai percaya diri, dapat mendorong para pengguna agar lebih aktif atau lebih sering menggunakan ruang baca, dengan cara menciptakan situasi komunikasi yang interaktif, misalnya dengan mengucapkan kepada pengguna kalimat atau kata-kata ajakan yang diucapkan pustakawan seperti “ayo apa lagi data yang kurang dalam skripsinya?” atau “ayo butuh buku apalagi untuk menyelesaikan tugasnya?”, kata-kata seperti itu yang terdengar seperti kepedulian terhadap pengguna, serta menimbulkan citra positif terhadap lingkungan ruang baca tersebut.
5. Kesetaraan dalam hal ini adalah dimana adanya pengakuan secara diam-diam antara pustakawan dan pengguna ruang baca bahwa kedua belah pihak saling menghargai, dan mempunyai kepentingan yang sama yaitu pencapaian tujuan, yang dalam hal ini bagi pustakawan adalah memberikan pelayanan untuk mencapai kepuasan pengguna, sedangkan pengguna dalam hal ini ingin merasakan kepuasan dalam hal pelayanan yang diberikan pustakawan. Contohnya pustakawan menghargai maksud dan tujuan pengguna ruang baca, untuk menggunakan ruang baca dan segala yang dibutuhkannya untuk memenuhi kepentingan pengguna dan sebaliknya pengguna juga menghargai pustakawan untuk memberikan pelayanannya berupa jasa kepada para pengguna ruang baca dengan cara

memberitahukan apa yang sedang dibutuhkan pengguna kepada ruang baca.

Sedangkan indikator kepuasan dapat dilihat melalui:

1. Kinerja (performance), adalah bagaimana pustakawan sebagai penyedia jasa dapat memberikan bantuan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ruang baca. Jika pustakawan mampu menunjukkan kinerja yang baik maka tentunya pengguna ruang baca akan merasa puas, jika sebaliknya, pustakawan kurang mampu menunjukkan kinerja yang baik maka pengguna ruang baca akan merasa kurang puas. Seperti misalnya dalam pekerjaannya pustakawan memberikan informasinya sambil sibuk memegang hand phone, sehingga kinerja yang diberikan kepada pengguna ruang baca dirasa tidak terfokus kepada pengguna saja, sehingga timbulnya rasa tidak puas diri pengguna ruang baca.
2. Keandalan misalnya jika pengguna ruang baca menanyakan ketersediaan buku apa yg ada di ruang baca, atau informasi yang ingin diperoleh pengguna ruang baca, pustakawan dapat memberikan secara cepat dan tepat kebutuhan yang diinginkan pengguna ruang baca.
3. Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu sejauh mana karakteristik pelayanan memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya pelayanan yang akan diberikan haruslah sesuai dengan standar bentuk pelayanan di ruang baca lain, misalnya wajib memberikan senyum dan sapaan dalam memberikan pelayanan, menggunakan bahasa yang sopan, kemudian menanyakan apa yang dibutuhkan pengguna ruang baca



tersebut, dan yang terpenting penggunaan komunikasi antar pribadi yang efektif harus diterapkan dalam pelayanan tersebut.

4. Daya tahan, berkaitan dengan berapa lama produk tersebut digunakan dan sampai berapa lama produk tersebut dapat bertahan. Dalam hal ini produk tersebut adalah buku, masih dapat dipergunakan, atau adakah terbitan terbarunya untuk melengkapi koleksi ruang baca tersebut.
5. Estetika, merupakan daya tarik penyedia jasa yang dapat ditangkap oleh panca indera misalnya keramahan (menanyakan apa yang dibutuhkan pengguna), penampilan (berpakaian yang seharusnya, yaitu seragam pegawai Universitas Lampung, rapih, serta sopan), dan kenyamanan ruangan yaitu memiliki ruang ruang baca yang bersih, rapih, dan nyaman digunakan.
6. Kualitas yang dipersepsikan dalam hal ini adalah, bahwa pengguna membandingkan kualitas yang diberikan pustakawan dalam ruang baca FISIP Unila dengan kualitas atau kinerja pustakawan diruang baca lain, seperti di fakultas lain.

### **3.5 Populasi dan Sample**

#### **1. Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2001), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini mencari data mengenai pengaruh komunikasi antar pribadi dalam pelayanan ruang baca terhadap kepuasan

mahasiswa pengguna ruang baca FISIP Unila, untuk itu dibutuhkan responden yang sudah menggunakan ruang baca FISIP Unila. Untuk keperluan penelitian dan juga mempermudah untuk mendapatkan data yang diperlukan, maka batas populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FISIP Unila yang menggunakan ruang baca pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat, dan berdasarkan jumlah mahasiswa yang mengunjungi ruang baca FISIP Unila pada bulan juni dan juli 2014 sebanyak 60 mahasiswa.

## **2. Sample**

Sample penelitian adalah individu atau kumpulan orang yang ditentukan dan dijadikan responden. Pedoman pengambilan sampelnya berpedoman kepada pendapat dari Arikunto (2002), yang menyatakan apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Berdasarkan pertimbangan diatas maka populasi didalam pelaksanaan penelitian ini seluruhnya dijadikan sample (total sampling) karena jumlah populasinya kurang dari 100 orang. Dengan demikian didalam penelitian ini adalah sample populasi 60 orang pengguna ruang baca FISIP Unila yang ditemukan dan diberi kuisisioner pada waktu dan tempat yang sudah ditentukan. Peneliti mengumpulkan informasi dengan cara menunggu pengguna ruang baca di gedung A, kemudian membagikan kuisisioner kepada pengguna ruang baca yang telah beraktivitas di ruang baca FISIP Unila.

### **3.6 Teknik Sampling**

Jumlah sampel yang diambil menggunakan metode total populasi, dimana seluruh jumlah populasi dijadikan sampel penelitian (Arikunto, 2002). Penulis menentukan sampel dari populasi secara random berdasarkan karakteristik yang penulis anggap memiliki informasi yang relevan dengan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Masih berstatus mahasiswa/i FISIP Unila.
2. Memiliki kartu Ruang baca dan rutin menggunakan ruang baca.
3. Serta telah merasakan pelayanan ruang baca FISIP Unila.

### **3.7 Jenis Data**

#### **3.7.1 Data Primer**

Data primer merupakan sumber-sumber dasar yang merupakan bukti atau saksi utama dari kejadian yang lalu (M. Nazir, 2006). Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari lokasi penelitian, yaitu Ruang baca FISIP Unila.

#### **3.7.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain (Asep Hermawan, 2006). Data yang mendukung data primer serta data-data lain yang mendukung penelitian ini, diperoleh dari studi kepustakaan atau media cetak, internet dan sumber lainnya.

### **3.8 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden (Arikunto, 2002).

2. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data melalui studi literatur untuk mendapatkan informasi bagi pelaksanaan penelitian ini seperti buku-buku, jurnal-jurnal, atau arsip-arsip yang berkaitan dengan dan dapat menunjang teori, fakta dan data dari penelitian ini.

### **3.9 Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data penelitian ini meliputi :

1. Editing

Dilakukan untuk memeriksa kembali data yang telah diperoleh. Mengenai kesempurnaan jawaban dan kejelasan dalam penulisannya.

2. Koding

Dilakukan untuk mempermudah pengolahan data yang telah masuk dan memberi kode-kode tertentu pada jawaban didaftar pertanyaan.

3. Tabulasi

Merupakan tahap merumuskan data ke dalam tabel setelah diklasifikasikan berdasarkan kategori yang sama. Kemudian data disederhanakan dalam bentuk tabel tunggal agar mudah dibaca dan diinterpretasikan.

#### 4. Analisis Statistik

Analisis statistik dilakukan guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut M. Nazir (2006), data mentah yang telah dikumpulkan oleh peneliti tidak akan ada gunanya jika tidak dianalisis. Analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah karena dengan analisis data tersebut dapat diberi arti, makna yang berguna dalam memecahkan masalah.

### 3.10 Teknik Analisa Data

#### 3.10.1 Uji Validitas Instrumen

Uji validitas kuesioner dilakukan untuk menunjukkan apakah kuesioner yang akan disebarakan kepada responden valid atau tidak valid. Skor uji validitas dihitung menurut rumus korelasi parametrik Pearson Product Moment (Arikunto, 2002: 146):

$$r = \frac{N(\sum y) - (\sum X)(\sum XY)}{\sqrt{N\{(\sum x^2) - (\sum y)^2\}\{(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

Keterangan :

$rx_y$  = Koefisien korelasi antara variabel x dan y

$xy$  = Hasil perkalian variabel x dan y

$x$  = Hasil angket variabel x

$y$  = Hasil angket variabel y

$X^2$  = Hasil perkalian kuadrat dari hasil angket variabel X

$Y^2$  = Hasil perkalian kuadrat dari hasil angket variabel Y

n = Jumlah sampel

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir yang dianalisis valid.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir yang dianalisis tidak valid.

Uji validitas kuesioner dilakukan untuk menunjukkan apakah kuesioner yang akan disebarkan kepada responden valid atau tidak valid. Uji Validitas di lakukan pada 60 orang responden bayangan atau khalayak di dalam populasi penelitian. Dengan mengajukan 15 pertanyaan untuk variabel X, dan 15 pertanyaan untuk variabel Y. Untuk mengetahui valid tidaknya instrument tersebut maka data yang diperoleh diolah dengan bantuan software SPSS 16.0 for Windows dengan menggunakan taraf signifikansi/taraf kepercayaan 95% (0.05) yang berarti ada kemungkinan kesalahan 5% dan ketentuan syarat-syarat validitas berikut ini:

1. Apabila  $r_{hitung} > r_{table}$  maka instrument valid, sebaliknya tidak valid
2. Apabila berdasarkan probabilitas (sig)  $< 0.05$  maka instrument valid, sebaliknya tidak valid
3.  $r_{tabel} = 0.396$  nilai ini diperoleh dari tabel ( $df=n-2$ )  $\rightarrow 30-2=28$  (lihat lampiran table r Product moment).

Hasilnya disajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 1** Hasil Uji Validitas X berdasarkan SPSS versi 16.0

No	Pertanyaan	Koefisien Korelasi X	r-tabel pada N=30	Keterangan
1	p1	.682	0.396	Valid
2	p2	.620	0.396	Valid
3	p3	.616	0.396	Valid
4	p4	.463	0.396	Valid
5	p5	.663	0.396	Valid
6	p6	.699	0.396	Valid
7	p7	.624	0.396	Valid
8	p8	.529	0.396	Valid
9	p9	.578	0.396	Valid
10	p10	.610	0.396	Valid
11	p11	.605	0.396	Valid
12	p12	.610	0.396	Valid
13	p13	.455	0.396	Valid
14	p14	.676	0.396	Valid
15	p15	.608	0.396	Valid
	jumlah	1.000	0.396	Valid

### 3.10.2 Hasil Uji Validitas Variabel (X)

Hasil uji statistik didapatkan sebanyak 15 item pertanyaan tentang pengaruh komunikasi antar pribadi dalam kualitas pelayanan (X) yang mempunyai  $r_{hit} >$  besar dari  $r_{tab} = 0,396$ , sehingga seluruh item pernyataan valid untuk dijadikan instrument penelitian.

### 3.10.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur suatu kestabilan dan konsistensi skala pengukuran. Instrumen yang terpercaya akan reliabel, berapa kalipun diambil datanya tetap akan konsisten (Arikunto, 2002). Uji reliabilitas instrumen dilakukan setelah uji validitas instrumen, terhadap butir-butir instrumen yang valid. Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah teknik yang dikembangkan

oleh Cronbach. Koefisien reliabilitas instrumen dihitung dengan rumus Cronbach Alpha sebagai berikut (Arikunto, 2002):

$$\left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_1^2}{\sum \sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

=Nilai reabilitas

K = Jumlah item pertanyaan

$\sigma_1^2$  = Nilai varians masing-masing item

$\sigma_2$  = Varians total

Nilai korelasi reliabilitas instrumen penelitian diklasifikasikan sebagai berikut :

Besar nilai r	Interprestasi
0,801 s/d 1,000	Sangat tinggi
0,601 s/d 0,800	Tinggi
0,401 s/d 0,600	Sedang
0,201 s/d 0,400	Rendah
0,001 s/d 0,200	Sangat rendah

(Sugiyono, 2010).

Uji reliabilitas instrumen dilakukan setelah uji validitas instrumen, terhadap butir-butir instrumen yang valid. Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah teknik yang dikembangkan oleh Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS 16.0. Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :



- a. Reliabilitas Variabel X  
Scale: CRONBACH'S ALPHA

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.750	.897	16

Nilai Cronbach's Alpha diperoleh 0,750 ini berarti reliabilitas pertanyaan tergolong sangat kuat. Pada kolom Corrected Item-Total Correlation nilainya lebih besar dari  $r_{table} = 0.396$  nilai ini diperoleh dari tabel ( $df=n-2$ )  $\rightarrow 30-2=28$  Sehingga seluruh pertanyaan variabel News (X) valid untuk dijadikan instrumen penelitian.

- b. Reliabilitas Variabel Y  
Scale: CRONBACH'S ALPHA

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.749	.891	16

Berdasarkan tabel diatas nilai Cronbach's Alpha diperoleh 0,749 ini berarti reliabilitas pertanyaan tergolong sangat kuat. Noor (2013) mengatakan jika nilai  $\alpha > 0,60$  disebut reliabel. Pada kolom Corrected Item-Total Correlation nilainya lebih besar dari  $r_{table} = 0.396$ . Nilai ini diperoleh dari tabel ( $df=n-2$ )  $\rightarrow 30-2=28$ . Sehingga seluruh pertanyaan variabel Y valid untuk dijadikan instrumen penelitian.

### 3.10.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk melihat hubungan dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Rumus analisis regresi sederhana untuk penelitian ini (Sugiono, 2002). Untuk mengetahui besarnya nilai pengaruh komunikasi antar pribadi dalam kualitas pelayanan ruang baca, terhadap kepuasan mahasiswa pengguna ruang baca, dalam penelitian ini digunakan analisa statistik dengan menggunakan rumus regresi linier sebagai berikut:

$$y = \alpha + bx$$

Keterangan :

y = nilai variabel terikat (y) yang diprediksi

= intercept constant

b = koefisien regresi yang berhubungan dengan variabel bebas

x = skor variabel bebas

Untuk mencari harga a dan b akan digunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum y) - (\sum X)(\sum XY)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Keterangan :

y = jumlah skor variabel terikat

x = jumlah skor variabel bebas

n = jumlah sampel

Selanjutnya untuk mengetahui apakah koefisien regresi signifikan atau tidak digunakan rumus:

$$T_{hit} = \frac{b}{Sb}$$

Keterangan:

$Sb$  = standar error b

$$Sb = \frac{Se}{x^2}$$

Keterangan:

$Se$  = standar dari kesalahan/standar regresi.