

## ABSTRAK

### Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Dalam Pelayanan Ruang Baca Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Ruang Baca FISIP Universitas Lampung

( Studi Pada Mahasiswa Pengguna Ruang Baca FISIP Universitas Lampung )

Oleh :

Ali Akbar

Rumusan masalah penelitian yaitu “Seberapa besar pengaruh komunikasi antar pribadi dalam pelayanan ruang baca terhadap kepuasan mahasiswa pengguna ruang baca FISIP Unila”. Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah tersebut, yaitu untuk menganalisa dan mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh staf bagian pelayanan ruang baca FISIP Unila terhadap kepuasan mahasiswa pengguna ruang baca FISIP Unila. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, jumlah sampel penelitian sebanyak 60 responden ditentukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner.

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini melalui tahap editing, coding, dan tabulating dengan teknik analisa data menggunakan regresi linear berganda dengan SPSS 16.0 untuk windows. Hasilnya menunjukkan terdapat pengaruh penggunaan komunikasi antar pribadi yang efektif dalam kualitas pelayanan ruang baca FISIP Unila terhadap kepuasan pengguna ruang baca FISIP Unila sebesar 85,4%. Hipotesis diterima dibuktikan dengan  $T_{hitung} 8,384 > T_{tabel} 1,676$ .

Kata Kunci: Komunikasi Antar Pribadi, Pelayanan, Kepuasan