

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Komunikasi Antar Pribadi .....	9
2.1.1 Pengertian Komunikasi Antar Pribadi .....	9
2.1.2 Manfaat Komunikasi Antar Pribadi .....	10
2.1.3 Komunikasi Antar Pribadi Yang Efektif.....	11
2.2 Kepuasan Pengguna.....	16
2.2.1 Pengertian Kepuasan pengguna .....	16
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Ruang Baca	18
2.2.3 Aspek-aspek Kepuasan Pengguna .....	21
2.3 Kualitas Pelayanan .....	23
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	25
2.3.3 Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan .....	29
2.4 Penelitian Terdahulu.....	32
2.5 Kerangka Pikir.....	36
2.5.1 Bagan Kerangka Pikir .....	37
2.5.2 Hipotesis .....	38
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
3.1 Tipe Penelitian.....	39

3.2 Metode Penelitian.....	40
3.3 Definisi Konsep.....	40
3.4 Definisi Operasional.....	43
3.5 Populasi dan Sample.....	47
3.6 Teknik Sampling.....	49
3.7 Jenis Data.....	49
3.7.1 Data Primer.....	49
3.7.2 Data Sekunder.....	49
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.9 Teknik Pengolahan Data.....	50
3.10 Teknik Analisa Data.....	51
3.10.1 Uji Validitas Instrumen.....	51
3.10.2 Hasil Uji Validitas Variabel (X).....	53
3.10.3 Uji Reliabilitas.....	53
3.10.4 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	56
<b>IV. GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>58</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.2 Peraturan dan Tata Tertib yang Berlaku di Ruang Baca.....	60
4.3 Keanggotaan dan Syarat Menjadi Anggota Ruang Baca FISIP Unila ..	60
4.4 Aturan Peminjaman Bahan Pustaka dengan Ketentuan Sebagai Berikut	61
4.5 Sanksi.....	61
4.6 Strukur organisasi ruang baca.....	62
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
5.1 Identitas Responden.....	63
5.2 Hasil Respon Responden pada Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi dalam Pelayanan Ruang Baca Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Ruang Baca FISIP Unila.....	65
5.3 Variabel komunikasi antar pribadi yang efektif (X).....	66
5.4 Variabel Kepuasan pengguna ruang baca (Y).....	78
5.5 Pengolahan dan Analisa Data.....	89
5.5.1 Uji Normalitas Data dan Uji Heteroskedastisitas.....	89
<b>VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>100</b>
6.1 Kesimpulan.....	100
6.2 Saran.....	101
6.2.1. Saran untuk unit kerja ruang baca FISIP Unila.....	101
6.2.2. Saran untuk peneliti selanjutnya.....	101

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>