

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI) “AWI LIGAR” KABUPATEN INDRAMAYU

Wawan Yuswanto

STIE STMY Majalengka

Email: juswanto21@gmail.com

Abstrak

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. Penelitian ini dilaksanakan untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai pelaksanaan Komunikasi Interpersonal pada KPRI “AWI LIGAR” Kabupaten Indramayu sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (Komunikasi Interpersonal) terhadap variabel dependen (Kepuasan Anggota) KPRI “AWI LIGAR” Kabupaten Indramayu. Untuk menjawabnya penelitian ini telah melakukan analisis deskriptif dan verifikatif, sedangkan data dalam penyusunan karya tulis ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, survei, dan penyebaran kuesioner, dan digunakan perangkat lunak untuk menganalisis data menggunakan program Excell For Windows dan perhitungan secara manual. Melalui hasil pengolahan data seperti diuraikan di atas maka dapat dibentuk model komunikasi interpersonal terhadap kepuasan anggota sebagai berikut: $Y = 5,94 + 0,26X + e$. Berdasarkan hasil perhitungan secara manual maka didapat nilai koefisien korelasi sebesar 0,6130 yang termasuk kedalam korelasi yang kuat. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh harga koefisien determinasi = 0,3758, dengan demikian besarnya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan anggota adalah 37,58%, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa selain variabel komunikasi interpersonal ternyata proses kepuasan anggota juga dipengaruhi variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini sebesar 62,42%. Berdasarkan hasil perhitungan terhitung sebesar 6,4913 lebih besar dari t tabel yaitu 1,66691 untuk uji dua pihak taraf signifikan 0,05 pada $dk = n-2$ atau $72-2 = 70$, maka H_0 diterima yaitu ada pengaruh komunikasi interpersonal dengan kepuasan anggota, dengan demikian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa tingkat komunikasi interpersonal dapat mendukung kepuasan anggota.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Anggota.

Pendahuluan

Dunia bisnis modern, baik yang berskala kecil, menengah dan besar, tidak akan bisa lepas dari yang namanya komunikasi. Oleh karena hal tersebut, terkait dengan dunia usaha, komunikasi memiliki peran yang amat penting dan menentukan. Dan

dengan kata lain, dapat penulis katakan bahwa sebagai macam jenis usaha membutuhkan suatu komunikasi dan/atau etika usaha yang baik, yang juga mengakomodir kebutuhan dan keinginan pelanggan sebagai suatu upaya menjadi yang terbaik dibanding pesaing.

Sebagaimana yang telah penulis paparkan di atas, bahwa salah satu tujuan peningkatan komunikasi adalah untuk memberi pelayanan terbaik pada pelanggan. Tidak sedikit perusahaan yang gagal dan bangkrut karena alasan tidak menggunakan komunikasi dan etika yang baik terhadap pelanggan di samping juga karena masalah lain. Pelanggan umumnya akan amat memperhatikan gaya komunikasi dan etika yang diberikan perusahaan. Pelanggan bisa dikatakan amat kecewa pada perusahaan yang tidak dapat memberi kedua hal di atas di samping karena produk yang dibeli tidak sesuai dengan harapan. Oleh karena hal di atas, sebuah perusahaan diharapkan dapat merancang dan/atau mengimplementasikan sistem komunikasi dan etika yang baik, yang dapat mengakomodir kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan sendiri dipengaruhi oleh beberapa hal, dua di antaranya adalah kedua hal di atas. Apabila keduanya diterapkan yakni komunikasi dan etika baik terhadap pelanggan perusahaan dapat dikatakan telah memberi pelayanan terbaik. Di samping itu, pelayanan pada pelanggan seyogianya dilakukan secara berkesinambungan dan berorientasi pada kepuasan. Sehingga, guna mencapai hal tersebut, perusahaan juga diharuskan dapat menerima setiap masukan atau bahkan keluhan yang disampaikan konsumen untuk kemudian ditindaklanjuti sebagai suatu bentuk evaluasi.

Terkait dengan hal tersebut perusahaan khususnya yang bergerak di bidang jasa perlu memperhatikan sektor pelayanan, khususnya pelayanan terkait komunikasi dan etika pada pelanggan. Dengan kata lain, perusahaan sebagaimana disebutkan di atas harus menggunakan strategi pelayanan yang merujuk pada peningkatan pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan komunikasi dan etika yang baik. Perusahaan dengan strategi tersebut juga harusnya telah memberlakukan sistem komunikasi dinamis, yang dapat menangkap dan meneruskan setiap masukan dan keluhan pelanggan.

Sejalan dengan perkembangan laju perekonomian dunia usaha memerlukan arus informasi yang cepat dan tepat serta akurat yang didukung dengan teknologi komunikasi yang canggih. Koperasi adalah salah badan usaha yang juga disebut

perusahaan yang membutuhkan teknologi komunikasi yang sama. Koperasi merupakan suatu badan usaha yang beranggotakan orang perorang atas badan hukum koperasi. Dengan melaksanakan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat berdasarkan kekeluargaan. Demikian juga dengan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “AWI LIGAR” Kabupaten Indramayu sebagai suatu organisasi usaha yang membutuhkan informasi yang cepat dan tepat serta akurat yang dihasilkan dari suatu sistem informasi untuk mendukung pengurus koperasi tersebut dalam melaksanakan tugasnya. Permasalahan yang dihadapi Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) AWI LIGAR” Kabupaten Indramayu adalah masih kurangnya komunikasi interpersonal pengurus yang mengakibatkan berkurangnya kepuasan anggota koperasi yang berdampak pada berkurangnya jumlah anggota setiap tahunnya.

Komunikasi interpersonal sendiri dikatakan sebagai komunikasi yang dilaksanakan dengan pola langsung dan/atau disebut pula pola tatap muka (Deddy Mulyana, 2005: 73). Sementara itu Cangara (2010) dalam bukunya menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal secara umum adalah pertukaran informasi yang melibatkan dua orang dan/atau lebih yang dilakukan secara langsung dan mendapat balikan yang langsung pula. Sementara itu Enjang (2009: 68) menambahkan bahwa komunikasi interpersonal adalah pertukaran informasi yang melibatkan proses tatap muka yang memungkinkan komunikan dan komunikator dapat secara langsung menyampaikan reaksi atau balikan. Mengamini hal tersebut Kellerman dan Peter (2001) juga menambahkan bahwa komunikasi interpersonal adalah pertukaran informasi yang lekat kaitannya dengan tatap muka, informasi langsung dan reaksi langsung, baik yang diberikan oleh komunikan maupun komunikator. Pada akhirnya, Onong Uchjana Effendy (2007) berkesimpulan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi langsung yang melibatkan dua orang atau lebih dalam menjalin pertukaran informasi.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi umum, yang banyak digunakan oleh banyak masyarakat, tidak terkecuali oleh anggota Koperasi Pegawai Awi Ligar Indramayu. Pada praktiknya komunikasi interpersonal yang dilaksanakan di koperasi tersebut tidak benar-benar berjalan baik. Terdapat satu atau dua hal yang membuat komunikasi interpersonal pegawai kian memburuk. Kondisi tersebut kemudian berpengaruh pada kepuasan anggota, dimana, kepuasan anggota sendiri adalah perasaan

senang atau kecewa seseorang yang muncul membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) atau pelayanan dan harapan-harapannya (Kotler, 2002:42). Sementara itu, Tjiptono (2003: 42) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan anggota adalah respon anggota terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual pelayanan yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Sehingga, sebagaimana uraian di atas, penulis kemudian mengangkat pembahasan tersebut sebagai bahan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia “AWI LIGAR” Kabupaten Indramayu”.

Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif (survey deskriptif) dan metode *explanatory* (survei verifikatif). Metode deskriptif biasa digunakan untuk menggambarkan mengapa suatu fenomena bisa terjadi. Dalam bukunya, Sugiyono (2010 :206) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Metode deskriptif (survei deskriptif) dalam penelitian ini digunakan untuk menjelaskan tentang gambaran komunikasi interpersonal pada KPRI “Awi Ligar” Kabupaten Indramayu dan gambaran tingkat kepuasan anggota. Sedangkan, metode *explanatory* (survei verifikatif) biasa digunakan untuk menguji teori yang ada dengan melakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah ada pengaruh antarvariabel yang diteliti. Sifat verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data lapangan.

Metode *explanatory* (survey verifikatif) dalam penelitian ini digunakan untuk menjelaskan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan anggota pada KPRI “Awi Ligar” Kabupaten Indramayu. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 251 anggota dan jumlah sampel sebanyak 72 anggota. Metode analisa data menggunakan analisa korelasi sederhana, regresi sederhana, uji koefisien determinasi dan pengujian hipotesis dengan uji t.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
laki-laki	47	65,28
Perempuan	25	34,72
Total	72	100

Dari tabel 1 dapat penulis gambarkan bahwa yang mengisi kuesioner dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 47 orang (65,28%) dan jenis kelamin wanita sebanyak 25 orang (34,72%). Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki dikarenakan pada waktu penelitian secara kebetulan laki-laki lebih banyak yang datang.

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
21 – 30	2	2,78
31 – 40	25	34,72
41 – 50	37	51,39
> 51	8	11,11
Total	72	100

Dari tabel 2 penulis gambarkan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini untuk usia 21-30 tahun sebanyak 2 orang (2,78%), usia 31-40 tahun sebanyak 25 orang (34,72%), usia 41-50 tahun sebanyak 37 orang (51,39%), dan usia >51 sebanyak 8 orang (11,11%). Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden dalam penelitian ini adalah usia 41-50 tahun dikarenakan rata-rata yang datang berkunjung adalah ada pada usia tersebut.

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	2	2,78
Akademi/D3	22	30,56

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Sarjana/ S1	41	56,94
S2	7	9,72
Total	72	100,00

Berdasarkan tabel 3, karakteristik pendidikan responden untuk SMU sebanyak 2 orang (2,78%), Akademi/D3 sebanyak 22 orang (30,56%), Sarjana/ S1 sebanyak 41 orang (56,94%) dan S2 sebanyak 7 orang (9,72%). Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden dalam penelitian ini adalah sarjana/ S1.

2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Tabel 4
Pengujian Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X)

No item	r hitung	r kritis	Keterangan
1	0,523259	0,3	valid
2	0,640653	0,3	valid
3	0,480042	0,3	valid
4	0,656953	0,3	valid
5	0,556369	0,3	valid
6	0,569225	0,3	valid
7	0,60912	0,3	valid
8	0,607221	0,3	valid
9	0,601739	0,3	valid
10	0,356877	0,3	valid

Hasil uji validitas dari variabel komunikasi interpersonal di atas, semua item memiliki koefisien validitas lebih besar dari nilai r kritisnya sehingga dapat disimpulkan bahwa *item-item* tersebut valid.

Tabel 4
Pengujian Validitas Variabel Proses Kepuasan Anggota (Y)

No item	rhitung	rkritis	Keterangan
1	0,80096	0,3	valid
2	0,759537	0,3	valid
3	0,45947	0,3	valid

No item	rhitung	rkritis	Keterangan
4	0,468508	0,3	valid

Hasil uji validitas dari variabel Y di atas, semua item memiliki koefisien validitas lebih besar dari nilai r kritisnya sehingga dapat disimpulkan bahwa *item-item* tersebut valid.

b. Uji Reliabilitas

Dari hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa skor reliabilitas seluruh item (r_{tot}) diperoleh sebesar 0,8420 sedangkan nilai r_{tabel} pada taraf signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (dk) = $72 - 2 = 80$ adalah sebesar 0,2319. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $0,8420 > 0,2319$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kusioner yang digunakan untuk mengukur variabel X dan Y dinyatakan *reliable* dan mampu menghasilkan jawaban-jawaban yang konsisten dan bisa dipertanggungjawabkan.

3. Analisis Deskriptif

a. Komunikasi Interpersonal

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai komunikasi interpersonal, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5

Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi Interpersonal

Item	Pertanyaan					Skor	Skor	Persentase	Kriteria
	5	4	3	2	1	Aktual	Ideal	Skor	
Indikator Keterbukaan									
1	21	28	18	5	0	281	360	78.06	baik
2	24	23	25	0	0	287	360	79.72	baik
Indikator Empati									
3	21	32	15	4	0	286	360	79.44	baik
4	18	32	16	6	0	278	360	77.22	baik
Indikator Sikap Mendukung									
5	20	17	33	2	0	271	360	75.28	baik
6	18	31	20	3	0	280	360	77.78	baik
Indikator Sikap Positif									
7	16	25	26	5	0	268	360	74.44	baik
8	11	33	25	3	0	268	360	74.44	baik

Item						Skor	Skor	Persentase	
Pertanyaan	5	4	3	2	1	Aktual	Ideal	Skor	Kriteria
Indikator Kesamaan									
9	23	34	11	4	0	292	360	81.11	baik
10	16	32	21	3	0	277	360	76.94	baik
Rata-rata Persentase Skor								77.44	
Kriteria									baik

Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata skor total untuk komunikasi interpersonal adalah sebesar 77,44% yang terletak antara rentang 68,01-84,00% yang terdapat pada kriteria baik karena dilihat dari cara berkomunikasi pengurus KPRI “AWI LIGAR” sudah baik. Dengan demikian, komunikasi interpersonal berada pada kategori baik.

b. Kepuasan Anggota

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai kepuasan pengguna, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6
Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Anggota

Item						Skor	Skor	Persentase	
Pertanyaan	5	4	3	2	1	Aktual	Ideal	Skor	Kriteria
Indikator kesesuaian pelayanan									
1	29	18	25	0	0	292	360	81.11	baik
Indikator kesesuaian fasilitas									
2	32	19	21	0	0	299	360	83.06	baik
Indikator kesesuaian reliability									
3	27	24	21	0	0	294	360	81.67	baik
Indikator kepuasan terhadap pelayanan, fasilitas, dan reliability									
4	5	34	33	0	0	260	360	72.22	baik
Rata-rata Persentase Skor								79.51	
Kriteria									baik

Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata skor total untuk kepuasan pengguna adalah sebesar 79,51% yang terletak antara rentang 68,01-84,00%. Dengan demikian, kepuasan pengguna berada pada kriteria baik. Maka, dapat disimpulkan dari hasil kuesioner tersebut adalah pada kriteria baik.

4. Analisis Verifikatif

a. Uji Normalitas

Tabel 7
Hasil Perhitungan Uji Normalitas

No	Variabel	l_0	Itabel	keterangan
1	Komunikasi interpersonal	0.08	0.10	Normal
2	Kepuasan anggota	0.09		Normal

Berdasarkan hasil pengujian data, dapat dilihat bahwa untuk L_{hitung} (L_o) lebih kecil dari L_{tabel} dengan taraf nyata 0,05 yang berarti data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Regresi

Melalui hasil pengolahan data seperti diuraikan di atas maka dapat dibentuk model komunikasi interpersonal terhadap kepuasan anggota sebagai berikut:

$$Y = 5,94 + 0,26X + e$$

Berdasarkan persamaan prediksi di atas, maka dapat diinterpretasikan koefisien regresi dari variabel independen sebagai berikut, konstanta sebesar 5,94 mengandung arti jika tidak ada komunikasi interpersonal maka kepuasan anggota adalah sebesar 5,94. Koefisien regresi strategi diferensiasi adalah sebesar 0,26, menyatakan bahwa setiap penambahan satu komunikasi interpersonal akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0,26 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

c. Uji Korelasi

Berdasarkan hasil di atas maka didapat nilai koefisien korelasi sebesar 0,6130 yang termasuk kedalam korelasi yang kuat. Positifnya hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan anggota dapat berarti bahwa koperasi dapat mempertahankan faktor komunikasi interpersonal atau bahkan ditingkatkan bila memungkinkan, karena terbukti dari hasil analisis korelasi ini ternyata komunikasi interpersonal memiliki korelasi yang kuat dan positif terhadap kepuasan anggota.

d. Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh harga koefisien determinasi = 0,3758, dengan demikian besarnya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap

kepuasan anggota adalah 37,58%, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa selain variabel komunikasi interpersonal ternyata proses kepuasan anggota juga dipengaruhi variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini sebesar 62,42%.

5. Pengujian Hipotesis

Dari tabel distribusi taraf signifikansi 95% $n-2$ atau $72-2 = 70$ yaitu 1,66691, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Jika t_{hitung} lebih besar t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang pada akhirnya ada pengaruh antara variabel X yaitu komunikasi interpersonal dengan variabel Y yaitu kepuasan anggota, sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($t_{hitung} < t_{tabel}$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang akhirnya tidak ada pengaruh antara variabel X yaitu komunikasi interpersonal dengan variabel Y yaitu kepuasan anggota, sehingga H_a ditolak dan H_0 diterima.

Berdasarkan hasil perhitungan t_{hitung} sebesar 6,4913 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,66691 untuk uji dua pihak taraf signifikan 0,05 pada $dk = n-2$ atau $72-2 = 70$, maka H_a diterima yaitu ada pengaruh komunikasi interpersonal dengan kepuasan anggota, dengan demikian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa tingkat komunikasi interpersonal dapat mendukung kepuasan anggota.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata skor total untuk komunikasi interpersonal adalah sebesar 77,44% yang terletak antara rentang 68,01-84,00% yang terdapat pada kriteria baik karena dilihat dari cara berkomunikasi pengurus KPRI “AWI LIGAR” sudah baik. Dengan demikian, komunikasi interpersonal berada pada kategori baik.

Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata skor total untuk kepuasan pengguna adalah sebesar 79,51% yang terletak antara rentang 68,01-84,00%. Dengan demikian, kepuasan pengguna berada pada kriteria baik. Maka, dapat disimpulkan dari hasil kuesioner tersebut adalah pada kriteria baik.

Melalui hasil pengolahan data seperti diuraikan di atas maka dapat dibentuk model komunikasi interpersonal terhadap kepuasan anggota sebagai berikut; $Y = 5,94 + 0,26X + e$. Berdasarkan persamaan prediksi di atas, maka dapat diinterpretasikan koefisien regresi dari variabel independen sebagai berikut;

Konstanta sebesar 5,94 mengandung arti jika tidak ada komunikasi interpersonal maka kepuasan anggota adalah sebesar 5,94. Koefisien regresi strategi diferensiasi adalah sebesar 0,26, menyatakan bahwa setiap penambahan satu komunikasi interpersonal akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0,26 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

Berdasarkan hasil perhitungan secara manual maka didapat nilai koefisien korelasi sebesar 0,6130 yang termasuk kedalam korelasi yang kuat. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh harga koefisien determinasi = 0,3758, dengan demikian besarnya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan anggota adalah 37,58%, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa selain variabel komunikasi interpersonal ternyata proses kepuasan anggota juga dipengaruhi variabel lain sebesar 62,42% yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil perhitungan t_{hitung} sebesar 6,4913 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1.66691 untuk uji dua pihak taraf signifikan 0,05 pada $dk = n-2$ atau $72-2 = 70$, maka H_a diterima yaitu ada pengaruh komunikasi interpersonal dengan kepuasan anggota, dengan demikian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa tingkat komunikasi interpersonal dapat mendukung kepuasan anggota.

Kesimpulan

Dari hasil dan bahasan di atas penulis dapat menemukan kesimpulan sebagaimana uraian di atas:

1. Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata skor total untuk komunikasi interpersonal adalah sebesar 77,44% yang terletak antara rentang 68,01- 84,00% yang terdapat pada kriteria baik karena dilihat dari cara berkomunikasi pengurus KPRI “AWI LIGAR” sudah baik. Dengan demikian, komunikasi interpersonal berada pada kategori baik.
2. Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata skor total untuk kepuasan pengguna adalah sebesar 79,51% yang terletak antara rentang 68,01-84,00%. Dengan demikian, kepuasan pengguna berada pada kriteria baik. Maka, dapat disimpulkan dari hasil kuesioner tersebut adalah pada kriteria baik.
3. Melalui hasil pengolahan data seperti diuraikan di atas maka dapat dibentuk model komunikasi interpersonal terhadap kepuasan anggota sebagai berikut: $Y =$

$5,94 + 0,26X + e$. Berdasarkan persamaan prediksi di atas, maka dapat diinterpretasikan koefisien regresi dari variabel independen sebagai berikut: Konstanta sebesar 5,94 mengandung arti jika tidak ada komunikasi interpersonal maka kepuasan anggota adalah sebesar 5,94. Koefisien regresi strategi diferensiasi adalah sebesar 0,26, menyatakan bahwa setiap penambahan satu komunikasi interpersonal akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0,26 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

4. Berdasarkan hasil perhitungan secara manual maka didapat nilai koefisien korelasi sebesar 0,6130 yang termasuk kedalam korelasi yang kuat.
5. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh harga koefisien determinasi = 0,3758, dengan demikian besarnya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan anggota adalah 37,58%, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa selain variabel komunikasi interpersonal ternyata proses kepuasan anggota juga dipengaruhi variabel lain sebesar 62,42% yang tidak dikaji dalam penelitian ini.
6. Berdasarkan hasil perhitungan t_{hitung} sebesar 6,4913 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,66691 untuk uji dua pihak taraf signifikan 0,05 pada $dk = n-2$ atau $72-2 = 70$, maka H_a diterima yaitu ada pengaruh komunikasi interpersonal dengan kepuasan anggota, dengan demikian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa tingkat komunikasi interpersonal dapat mendukung kepuasan anggota.

BIBLIOGRAFI

- Cangara, Hafied. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktik)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Enjang. 2009. *Komunikasi Konseling*. Bandung: Nuansa.
- Kellerman, Peter Felix. 2001. *Sociodrama and Collective Trauma*. Journal of Personality and Social Psychology. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Kotler, Phillip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi; Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.