

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui suatu masalah dengan metode pengukuran dan analisis hubungan antara variabel-variabel yang bersifat numerik. Tujuan utama dari penelitian kuantitatif adalah untuk menguji hipotesis seperti menentukan pengaruh antara variabel, serta memahami hubungan antara variabel dengan menggunakan data yang dapat dianalisis menggunakan metode statistika.<sup>32</sup> Dalam tradisi ilmu komunikasi, penelitian mengenai pengaruh lazimnya dilakukan secara kuantitatif<sup>33</sup>. Begitupun dengan penelitian ini yang mana peneliti ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal petugas loket terhadap kepuasan penerima layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri.

Berdasarkan tingkat eksplanasi (penjelasan), penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai suatu fenomena atau objek penelitian berdasarkan data empiris yang ada. Jenis penelitian ini berfokus pada pengumpulan informasi mengenai keadaan sebenarnya dari objek penelitian tanpa mencoba untuk mempengaruhi atau mengubahnya. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai dari suatu

---

<sup>32</sup> Toto Syatori Nasehudin dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 64.

<sup>33</sup> Deddy Mulyana dan Solatun, *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), 11.

variabel, baik satu variabel atau lebih.<sup>34</sup> Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel komunikasi interpersonal petugas loket terhadap variabel kepuasan penerima layanan).

Berdasarkan metodenya, penelitian ini menggunakan metode survei. Metode survei merupakan metode dalam penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang keyakinan, karakteristik, pendapat, perilaku, dan hubungan antara variabel-variabel yang terjadi di masa lalu ataupun saat ini. Metode ini juga digunakan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dengan menggunakan sampel dari populasi tertentu. Pengumpulan data dalam metode survei biasanya diperoleh melalui observasi, wawancara, atau kuesioner.<sup>35</sup> Metode survei pada penelitian ini dimulai dengan melakukan wawancara tidak terstruktur, kemudian untuk pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada penerima layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri.

## **B. Populasi dan Sampel**

Penelitian survei merupakan jenis penelitian kuantitatif yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat utama untuk mengumpulkan data dari responden. Dengan teknik pengambilan sampel yang tepat, penelitian survei dapat memberikan wawasan tentang berbagai variabel serta pengaruhnya di dalam populasi yang diteliti. Populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu:

---

<sup>34</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Edisi 2 (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).

<sup>35</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 36.

## 1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>36</sup> Populasi diperlukan untuk menentukan karakteristik objek yang akan diambil sebagai sampel, sehingga perhitungan dalam penelitian dapat lebih detail dan terperinci. Populasi dalam penelitian ini yaitu jumlah penerima layanan yang telah menerima pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri selama periode bulan Januari hingga Maret Tahun 2024 yakni sejumlah 3.300 penerima layanan. Berikut adalah rincian populasi pada penelitian ini:

**Tabel 3. 1**  
**Jumlah Penerima Layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Penerima Layanan</b>
Januari	<b>1240</b>
Februari	<b>1100</b>
Maret	<b>960</b>
<b>Total</b>	<b>3.300</b>

Sumber Data: Hasil wawancara dengan Bapak Heni Maskuri, S.H

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>37</sup> Apabila jumlah populasi terlalu besar dan jika mempelajari seluruh populasinya tidak memungkinkan karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat mengambil sampel yang bersifat representatif (mewakili). Penentuan sampel responden dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling *Nonprobability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi

<sup>36</sup> *Ibid*, 82

<sup>37</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 36.

setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.<sup>38</sup> Sedangkan jenis teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan *Accidental Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel di mana subjek dipilih berdasarkan kebetulan atau kemudahan akses. Seseorang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data, maka dapat diambil sebagai sampel.<sup>39</sup> Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% sehingga tingkat kepercayaannya sebesar 90% dengan perhitungan sebagai berikut:

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times e^2))}$$

Keterangan rumus:

N = Ukuran sampel

n = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan

pengambilan sampel yang dapat ditolerir 10% atau 0,1

Dengan penghitungan rumus Slovin diatas maka dapat diperoleh:

$$\begin{aligned} n &= \frac{3.300}{(1 + (3.300 \times 0.1^2))} \\ n &= \frac{3.300}{(1 + (3.300 \times 0.01))} \\ n &= \frac{3.300}{(1 + (33))} \\ n &= \frac{3.300}{(34)} \\ n &= 97.0588235 \end{aligned}$$

Berdasarkan penghitungan yang telah dilakukan, jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini sebesar 97.058835. Setelah dilakukan

---

<sup>38</sup> *Ibid*, 84

<sup>39</sup> *Ibid*, 85

pembulatan, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 97 penerima layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam proses pengumpulan data, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti (pewawancara) mengajukan pertanyaan langsung secara tatap muka kepada narasumber (orang yang diwawancarai).<sup>40</sup> Selama proses penelitian, wawancara dilakukan untuk menentukan masalah apa yang harus diteliti dan untuk mendapatkan informasi tentang masalah tersebut secara menyeluruh. Peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur kepada beberapa pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri, dikarenakan penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian utama yang akan disebarkan kepada responden yaitu penerima layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri.

#### **2. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang penelitian dari sampel yang dipilih dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang nantinya responden tersebut menjawab pertanyaan atau

---

<sup>40</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2010), 126.

memberikan tanggapan terhadap pernyataan dalam kuesioner tersebut.<sup>41</sup> Peneliti dalam melakukan skala pengukuran dari kuesioner yang telah dibuat akan menggunakan skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang terhadap fenomena sosial yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan. Skala Likert akan menjabarkan variabel menjadi beberapa indikator variabel, yang kemudian digunakan sebagai pedoman untuk membuat item-item pernyataan. Jawaban dari setiap item instrument pernyataan mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung hasil penelitian.<sup>42</sup> Dokumentasi dapat memberikan keterangan yang mendetail dan dapat dipercaya, karena menyediakan referensi atau bukti yang konkret. Selain itu, dokumentasi lainnya yang dimaksud adalah sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan observasi serta penelitian langsung dilapangan.

### **4. Kualifikasi Responden**

Adapun kualifikasi responden yaitu proses menentukan karakteristik atau syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh individu untuk dapat menjadi responden dalam sebuah penelitian. Penentuan kualifikasi responden merupakan langkah penting dalam perencanaan penelitian karena untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dan valid untuk

---

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 137.

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 329.

menjawab pertanyaan penelitian. Kualifikasi responden pada penelitian ditentukan berdasarkan deskripsi teori yang sudah disusun serta berdasarkan populasi dan sampel yang telah ditentukan. Kualifikasi dalam penetapan responden pada penelitian ini yaitu penerima layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri baik perseorangan maupun Pegawai Pejabat Akta Tanah (PPAT).

#### **D. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur sebuah fenomena alam atau sosial yang sedang diamati.<sup>43</sup> Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa daftar pernyataan yang dimuat dalam kuesioner, kemudian disebarakan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel. Selain untuk pengelompokan dan pengolahan data penelitian, instrumen penelitian memiliki peranan penting dalam pengambilan kesimpulan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh adalah valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Instrumen penelitian ini disusun berdasarkan indikator-indikator yang telah dijabarkan dalam tabel definisi operasional sehingga masing-masing pernyataan yang akan diajukan kepada setiap responden lebih jelas serta terstruktur. Adapun teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini menggunakan teknik Skala Likert. Dengan Skala Likert, maka variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang

---

<sup>43</sup> *Ibid*, 108.

berupa pernyataan. Bobot dari alternatif jawaban tiap item pernyataan menggunakan Skala Likert dari Sugiyono, sebagai berikut:

**Tabel 3. 2**  
**Skor Skala Likert**

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup (C)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber Data: Nasehudin, 2015

Instrumen penelitian yang baik harus disusun berdasarkan deskripsi teori atau asumsi yang mendasari setiap variabel penelitian dan harus mengikuti pedoman penyusunan butir kuesioner yang efektif.<sup>44</sup> Uraian definisi operasional pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. 3**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Indikator	Alat Ukur	Instrumen Pernyataan
Komunikasi Interpersonal	Keterbukaan	1. Kesiediaan membuka diri mengungkapkan informasi 2. Bertanggung jawab atas perasaan dan pikiran yang dilontarkan	1. Petugas loket melayani saya dengan informasi yang terbuka 2. Petugas loket bertanggung jawab selama proses pelayanan
	Empati	1. Mampu melihat sesuatu melalui cara pandang dan perasaan orang lain 2. Mampu menunjukkan empati secara verbal maupun non verbal	1. Petugas loket mampu memahami sudut pandang pemohon layanan 2. Petugas loket mampu menunjukkan empati secara verbal maupun non verbal
	Sikap Mendukung	1. Mampu membuat suasana akrab dan bersahabat dengan pengguna dalam berkomunikasi	1. Petugas loket mampu membuat suasana akrab dan bersahabat saat proses pelayanan 2. Petugas loket menggunakan

<sup>44</sup> Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2015), 182.

		2. Menggunakan kata-kata atau kalimat yang deskriptif dan tidak memberi penilaian kepada pengguna saat berkomunikasi	kata-kata atau kalimat yang deskriptif atau apa adanya saat proses pelayanan
	Sikap Positif	1. Menghargai pengguna dalam berkomunikasi 2. Menjalin kerjasama yang baik dengan pengguna dalam berkomunikasi	1. Saat berkomunikasi, petugas loket menghargai saya 2. Petugas loket mampu menjalin kerjasama yang baik saat proses pelayanan
	Kesetaraan	1. Tidak memaksakan kehendak terhadap pengguna 2. Tidak membedakan pengguna yang berbeda gender dan status sosial	1. Petugas loket tidak pernah memaksa kehendak saya 2. Petugas loket tidak pernah membedakan gender dan status sosial pemohon layanan
Kepuasan Masyarakat	Persyaratan	1. Petugas memberitahu kelengkapan persyaratan dokumen sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. Ketersediaan informasi mengenai syarat permohonan melalui media informasi dan public	1. Petugas loket memberitahu kelengkapan persyaratan dokumen sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. Media sosial Kantor Pertanahan (Instagram, Twitter, Web) update tentang informasi mengenai syarat permohonan pengurusan berkas
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Akses mendapatkan informasi prosedur layanan pertanahan cepat dan mudah 2. Sistem antrian mencerminkan keadilan pelayanan	1. Saya merasa puas dengan dimudahkannya akses informasi prosedur layanan pertanahan dengan cepat dan mudah 2. Sistem antrian sudah sesuai dengan prinsip keadilan
	Waktu Penyelesaian	1. Penyelesaian sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan (SPP). 2. Petugas memberikan informasi mengenai	1. Saya merasa puas karena penyelesaian berkas permohonan sudah sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan (SPP) 2. Petugas loket memberitahu

		waktu penyelesaian	kepada saya mengenai durasi waktu penyelesaian berkas
	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya media informasi tentang biaya pengurusan sertifikat</li> <li>2. Pembayaran sesuai dengan yang tercantum dalam surat perintah setor (SPS)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai menjelaskan tentang rincian biaya dengan jelas dan detail</li> <li>2. Pembayaran sudah sesuai dengan yang tercantum dalam surat perintah setor (SPS)</li> </ol>
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</li> <li>2. Kemudahan dan kesesuaian Produk Layanan Elektronik (Hanya diisi oleh Mitra kerja seperti admin PPAT, Bank, Instansi terkait)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk pelayanan yang dihasilkan sudah sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>2. Produk Layanan Elektronik sangat mudah digunakan (Hanya diisi oleh Mitra kerja seperti admin PPAT, Bank, Instansi terkait)</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya kejelasan dan kepastian petugas pelayanan</li> <li>2. Layanan Prima oleh admin pelayanan Elektronik (dikhhususkan bagi mitra kerja seperti admin PPAT/Notaris, Admin /Operator Bank, Admin Instansi terkait Pengguna layanan Elektronik)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya kejelasan dan kepastian Petugas loket</li> <li>2. Petugas loket pelayanan elektronik memberikan pelayanan dengan Layanan Prima (dikhhususkan bagi mitra kerja seperti admin PPAT/Notaris, Admin /Operator Bank, Admin Instansi terkait Pengguna layanan Elektronik)</li> </ol>
	Perilaku Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas bersikap ramah dan sopan pada saat melayani</li> <li>2. Petugas selalu ada di tempat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket bersikap ramah dan sopan pada saat melayani pemohon layanan</li> <li>2. Petugas loket selalu siaga di tempat</li> </ol>
	Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi pelayanan petugas pengaduan saat menerima pengaduan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket sangat berkompeten menangani soal pengaduan pelayanan berkas</li> </ol>

			permohonan
	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya fasilitas area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik</li> <li>2. Tersedia ruang tunggu yang nyaman</li> <li>3. Tersedia sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Pertanahan Kab Kediri memiliki area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik</li> <li>2. Ruang tunggu Kantor Pertanahan Kab Kediri terasa nyaman</li> <li>3. Kantor Pertanahan Kab Kediri menyediakan sarana dan prasarana bagi pemohon layanan yang berkebutuhan khusus</li> </ol>

### E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian yang berupa proses penyusunan dan pengelolaan data untuk menafsirkan data yang telah diperoleh. Kegiatan analisis data meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, membuat tabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menampilkan data untuk masing-masing variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah sekaligus menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji untuk memastikan bahwa instrumen penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur serta memastikan bahwa data yang dikumpulkan mencerminkan objek penelitian yang sebenarnya. Sebuah instrumen pengukuran dinilai valid jika instrumen yang berupa pernyataan-pernyataan tersebut mampu mengukur apa yang diinginkan secara akurat dan mengkomunikasikan data secara tepat. Instrumen kuesioner yang

dinilai valid atau sah mempunyai nilai validitas tinggi, yang menunjukkan bahwa data yang telah dikumpulkan tidak menyimpang dari standar validitas yang telah ditentukan. Sebaliknya, instrumen yang dinilai kurang valid memiliki nilai validitas rendah, yang berarti data yang dikumpulkan mungkin tidak akurat atau tidak representatif terhadap variabel yang diukur.

Untuk melakukan proses uji validitas pada penelitian ini, peneliti menggunakan aplikasi pengolah data SPSS *Statistic Versi 26.0* dengan rumus korelasi *product moment* yang dapat dilihat dari hasil *corrected item total correlation*. Peneliti melakukan uji instrumen kepada 20 responden penerima layanan Kantor Pertanian Kabupaten Kediri dengan beberapa kriteria yang telah ditetapkan. Responden uji instrumen merupakan responden diluar sampel sebenarnya dari penelitian ini. Kriteria pengujian uji validitas berdasarkan rumus korelasi *product moment* yaitu:

- Perbandingan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  (dengan taraf signifikan penelitian sebesar 5% atau 0,05) sebagai berikut:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen terbukti valid

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen terbukti tidak valid

- Jika dilihat dari nilai Signifikansi (Sig.), maka:

Jika nilai Sig.  $< 0,05$ , maka instrumen terbukti valid

Jika nilai Sig.  $> 0,05$ , maka instrumen terbukti tidak valid

**Tabel 3.4**  
**Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal**

No.	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Sig	Kesimpulan
1.	0.895	0.468	0.001	Valid
2.	0.880	0.468	0.001	Valid
3.	0.869	0.468	0.001	Valid
4.	0.418	0.468	0.067	Tidak Valid

5.	0.897	0.468	0.001	Valid
6.	0.667	0.468	0.001	Valid
7.	0.827	0.468	0.001	Valid
8.	0.902	0.468	0.001	Valid
9.	0.859	0.468	0.001	Valid
10.	0.442	0.468	0.051	Tidak Valid

Berdasarkan tabel 3.4 hasil uji validitas instrumen kuesioner di atas, ditemukan bahwa pada pernyataan nomer 4 memiliki hasil  $r_{hitung} < r_{tabel}$  serta nilai Signifikasi variabel  $X > 0,05$ , maka pernyataan nomer 4 dianggap tidak valid. Begitupun dengan pernyataan nomer 10 memiliki hasil  $r_{hitung} < r_{tabel}$  serta nilai Signifikasi variabel  $X > 0,05$ , maka pernyataan ini juga dianggap tidak valid. Sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa dari 10 buah pernyataan, yang lolos uji validitas hanya ada 8 buah pernyataan.

**Tabel 3. 5**  
**Uji Validitas Variabel Kepuasan Penerima Layanan**

No.	"r" hitung	"r" tabel	Sig	Kesimpulan
1.	0.796	0.468	0.001	Valid
2.	0.412	0.468	0.071	Tidak Valid
3.	0.801	0.468	0.001	Valid
4.	0.805	0.468	0.001	Valid
5.	0.624	0.468	0.003	Valid
6.	0.840	0.468	0.001	Valid
7.	0.836	0.468	0.001	Valid
8.	0.846	0.468	0.001	Valid
9.	0.948	0.468	0.001	Valid
10.	0.904	0.468	0.001	Valid
11.	0.834	0.468	0.001	Valid
12.	0.819	0.468	0.001	Valid
13.	0.662	0.468	0.001	Valid
14.	0.727	0.468	0.001	Valid
15.	0.684	0.468	0.001	Valid
16.	0.450	0.468	0.046	Tidak Valid

Berdasarkan tabel 3.5 hasil uji validitas instrumen kuesioner di atas, ditemukan bahwa pada pernyataan nomer 2 memiliki hasil  $r_{hitung} < r_{tabel}$  serta

nilai Signifikansi variabel  $X > 0,05$ , maka pernyataan nomer 2 dianggap tidak valid. Begitupun dengan pernyataan nomer 16 memiliki hasil  $r_{hitung} < r_{tabel}$  serta nilai Signifikansi variabel  $X > 0,05$ , maka pernyataan ini juga dianggap tidak valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 16 buah pernyataan, yang lolos uji validitas hanya ada 14 buah pernyataan.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah metode dalam penelitian yang digunakan untuk menentukan seberapa konsisten hasil pengukuran suatu instrumen ketika digunakan untuk meneliti objek yang sama dalam kondisi yang sama pula. Reliabilitas tinggi menunjukkan bahwa instrumen tersebut dari waktu ke waktu menghasilkan data yang stabil dan konsisten dengan menggunakan alat ukur yang sama. Manfaat melakukan uji reliabilitas adalah untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar handal dalam mengukur objek penelitian. Untuk melakukan uji reliabilitas data penelitian ini, peneliti menggunakan aplikasi pengolah data SPSS *Statistic Versi 26.0* dengan rumus korelasi *Cronbach Alpha*. Kriteria pengujian uji reliabilitas sebagai berikut:

- Jika koefisien reliabilitas ( $\alpha$ )  $> 0,6$ , maka instrumen terbukti reliabel
- Jika koefisien reliabilitas ( $\alpha$ )  $> 0,6$ , maka instrumen terbukti tidak reliabel

**Tabel 3. 6**  
**Uji Reabilitas Variabel Komunikasi Interpersonal**

<b>Reliability Statistics</b>	
<u>Cronbach's Alpha</u>	<u>N of Items</u>
.926	8

Berdasarkan tabel 3.6 hasil uji reliabilitas di atas, ditemukan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,926 yang artinya  $> 0,06$ . Nilai tersebut lebih besar

daripada 0,06, sehingga ditarik kesimpulan bahwa instrumen pada variable komunikasi interpersonal terbukti reliabel.

**Tabel 3. 7**  
**Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Penerima Layanan**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	14

Berdasarkan tabel 3.7 hasil uji reliabilitas di atas, ditemukan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,959. Nilai tersebut lebih besar daripada 0,06, sehingga ditarik kesimpulan bahwa instrumen pada variabel kepuasan penerima layanan terbukti reliabel.