

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa ada pengaruh kualitas komunikasi interpersonal (X) terhadap kepuasan relasi pedagang (Y) yang dibuktikan dengan (r) 0,649 dan signifikansi (α) 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas komunikasi interpersonal maka semakin baik pula tingkat kepuasan relasi pedagang. Dapat dikatakan bahwa ada pengaruh antara kualitas komunikasi interpersonal dengan kepuasan relasi antara pedagang dengan manajemen KRKB Gembira Loka.

Kualitas komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh dengan kepuasan relasi pedagang, hal tersebut terbukti dengan nilai korelasi dikategori kuat antara kedua variabel tersebut. Maka semakin baik kualitas komunikasi interpersonal maka semakin baik juga kepuasan relasi pedagang.

Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh kualitas komunikasi interpersonal terhadap kepuasan relasi antara pedagang dengan manajemen KRKB Gembira Loka.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, terdapat beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi penelitian sejenis atau bagi pihak KRKB Gembira Loka, antara lain:

1. Saran Akademik

- a. Penelitian ini memiliki kelemahan dalam pengambilan sampel karena menggunakan perencanaan sampel *nonprobability*, padahal tersedia kerangka sampel. Oleh karena itu penelitian lanjutan perlu menggunakan *probability* ketika tersedia kerangka sampel.
- b. Sampel pada penelitian ini untuk penyebaran kuesioner seharusnya semua populasi karena besar populasi (243) masih bisa dijangkau dari sisi tenaga, waktu dan biaya.
- c. Pada sampel dilakukan uji beda pada jenis kelamin laki-laki dan perempuan.
- d. Kelemahan pada konstruksi kuesioner berupa ide ganda. Indikator dalam penelitian ini memiliki kesamaan. Penelitian selanjutnya sebaiknya dalam menyusun kuesioner dengan konstruksi satu ide, satu pertanyaan atau pernyataan.
- e. Kuesioner pada penelitian ini kurang operasional sehingga berpengaruh terhadap temuan data dari penelitian. Diharapkan kuesioner dibuat lebih nyata sesuai dengan keadaan yang menjadi tujuan penelitian.

2. Saran Praktis

Hasil penelitian menunjukkan kualitas komunikasi interpersonal yang terlihat dari dimensi pada variabel ini. Dari lima dimensi pada variabel komunikasi interpersonal yang termasuk dalam kategori rendah yaitu keterbukaan, perilaku positif dan kesetaraan. Ketiga dimensi ini harus diperbaiki oleh manajemen agar hubungan yang terjalin antara manajemen dengan pedagang tetap bertahan dan pedagang merasa puas dengan manajemen. Sedangkan pada dimensi empati dan sikap mendukung termasuk dalam kategori sedang. Artinya kedua dimensi tersebut juga harus ditingkatkan oleh manajemen dalam menjalin hubungan dengan pedagang.

Berbeda dengan dimensi pada kepuasan relasi bahwa manajemen harus meningkatkan keterbukaan, sikap mendukung dan kesetaraan karena belum merupakan harapan dari pedagang. Dimensi empati dan perilaku positif sudah baik dan manajemen harus mempertahankan empati dan perilaku positif tersebut karena sudah merupakan harapan dari pedagang.

KRKB Gembira Loka sebagai sebuah organisasi diharapkan terus memperbaiki kualitas komunikasi dengan pedagang agar pedagang semakin puas dengan relasi antara manajemen dan pedagang. Dengan memperbaiki kualitas komunikasi interpersonal maka akan meningkatkan pula kepuasan relasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook of Public Relations: Pengantar Komprehensif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ariani, Dorothea. 2012. *Metode Penelitian Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Cutlip, Scott.M, Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2006. *Effective Public Relations 9th Edition*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- DeVito, Joseph. 1997. "Komunikasi Antarmanusia : Kuliah Dasar". Edisi ke 5. Profesional Books.Jakarta. dalam Reader. Rejeki Sri Ninik. *Komunikasi Interpersonal*.
- Hardjana, Agus.2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Jakarta Kanisius.
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial: "Kuantitatif dan Kualitatif"*. GP Press: Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mulyana, Deddy. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. 2007. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Pace, Wayne., dan Faules, Don. 1998. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Bandung.

- Ruslan, Rosady. 1998. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sendjaja, Rahardjo, dan Pradekso. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Universitas Terbuka.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- West, Richard., dan Turner, Lynn. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi : Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wexley, Kenneth N., dan Yukl Gary A.1988. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Cet. II, Penerjemah Muh. Shobaruddin. Jakarta: Bina Aksara.

Sumber: Arsip KRKB Gembira Loka



LAMPIRAN

KUESIONER

Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Relasi Pedagang dan Manajemen KRKB Gembira Loka

Saya, Monica Nina Pangesti mahasiswi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Komunikasi yang sedang melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi. Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan dibawah ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Judul penelitian skripsi saya adalah **PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN RELASI PEDAGANG DAN MANAJEMEN KRKB GEMBIRA LOKA.**

IDENTITAS RESPONDEN:

1. NAMA :
2. UMUR :
3. JENIS KELAMIN :

Hormat Saya
Monica Nina Pangesti

Petunjuk pengisian:

Pilihlah salah satu jawaban yang menggambarkan pendapat Anda dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Penilaian terhadap Kualitas Komunikasi Interpersonal

Keterbukaan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Manajemen memberikan informasi dengan benar dan terbuka					
2.	Manajemen Transparan dengan segala yang berhubungan dengan pedagang					

Empati

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
3.	Manajemen bersedia mendengarkan keluhan dari pedagang					
4.	Manajemen dapat memahami kebutuhan pedagang					
5.	Manajemen bersedia membantu pedagang ketika pedagang membutuhkan informasi					

Sikap Mendukung

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
6.	Manajemen membuat program untuk pedagang					
7.	Manajemen memberikan informasi yang jelas mengenai program					

Perilaku Positif

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
8.	Manajemen selalu sopan saat berkomunikasi dengan pedagang					
9.	Manajemen bersikap ramah kepada pedagang					
10.	Manajemen menanggapi keluhan pedagang dengan sikap yang baik					
11.	Manajemen menerima kritik dan saran yang disampaikan pedagang dengan sikap positif					

Kesetaraan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
12.	Manajemen menghargai keberadaan pedagang					
13.	Manajemen memperlakukan semua pedagang dengan sama					
14.	Manajemen mampu menciptakan suasana akrab pada saat berkomunikasi dengan pedagang					

Penilaian terhadap Kepuasan Relasi

Keterbukaan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Keterbukaan manajemen untuk memberikan informasi dengan benar dan sudah sesuai dengan harapan pedagang					
2.	Sikap transparan manajemen dalam segala hal yang berhubungan dengan pedagang sudah sesuai dengan harapan pedagang					

Empati

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
3.	Sikap manajemen untuk mau mendengarkan keluhan sudah sesuai dengan harapan pedagang					

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
4.	Pemahaman manajemen akan kebutuhan yang berhubungan dengan pedagang sudah sesuai dengan harapan pedagang					
5.	Bantuan yang diberikan pedagang ketika membutuhkan informasi sudah sesuai dengan harapan pedagang					

Sikap Mendukung

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
6.	Manajemen membuat program untuk pedagang sudah sesuai dengan harapan pedagang					
7.	Manajemen memberikan informasi mengenai program sudah sesuai dengan harapan pedagang					

Perilaku Positif

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
8.	Perlakuan sopan manajemen saat berkomunikasi sudah sesuai dengan harapan pedagang					
9.	Sikap ramah manajemen sudah sesuai dengan yang diharapkan pedagang					
10.	Kritik dan saran pedagang ditanggapi manajemen sudah sesuai dengan harapan pedagang					

Kesetaraan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
11.	Sikap manajemen dalam menghargai keberadaan pedagang sudah sesuai dengan harapan pedagang					
12.	Sikap manajemen memperlakukan semua pedagang dengan samasudah sesuai dengan harapan pedagang					

Terima Kasih

**DAFTAR PENYEWA KIOS TAMAN PARKIR TYPE
A,B,D,E**

PERIODE 15-02-2014 S/D 14-02-2015

NO	NAMA	DAGANGAN
	TYPE A	
1	Supriyadi Pamiyanto	Cinderamata
2	Suwarni	Cinderamata
3	Marimin	Cinderamata
4	Noto Subarno	Cinderamata
5	Sumiyati	Cinderamata & Pakaian
6	Krisnawan	Cinderamata & Pakaian
7	Sulastri	Cinderamata & Pakaian
8	Biman	Cinderamata
9	Evi Kartika Wulandari	Cinderamata & Pakaian
10	Triyono	Makanan / Minuman
11	Saimun	Cinderamata
12	Suharyati	Makanan / Minuman
13	Slamet Widodo	Cinderamata
14	Sunardi	Cinderamata
15	Diyah Kiswani	Makanan / Minuman
16	Sujimah	Makanan / Minuman
17	Nurbi Suganda	Makanan / Minuman
18	Sudaryanto	Cinderamata
19	Sarman	Cinderamata
20	Napsiah	Cinderamata
21	Aliman	Makanan / Minuman, Oleh Oleh
22	Ponirah	Cinderamata
23	Sudiyah	Pakaian
24	Sofana Mienawati	Cinderamata

TYPE B

1	Maryati	Makanan / Minuman
2	Hardani	Makanan / Minuman (Kelontong)
3	Siti Andayani (C4)	Cinderamata & Pakaian
4	Kotijah (C22)	Cinderamata & Pakaian
5	Asih Kurniawan (C17)	Pakaian
6	Endang Astutiningsih	Cinderamata & Pakaian

7	Istianti	Cinderamata & pakaian
8	Kresnawati	Cinderamata & Pakaian
9	Suratini	Makanan / Minuman
10	Sri Purwiyati	Makanan / Minuman
11	Krismiayati	Bakso dan Minuman Kemasan
12	Sriningsih (C24)	Pakaian
13	Nurini	Makanan ringan & Minuman
14	Siti Supriyati	Makanan ringan & Minuman
15	Nike alias MGA. Kemi	Pakaian
16	Diani	Pakaian
17	Tuwarsih	Minuman
18	Rini Lestari	Pakaian
19	Pangastuti Utami, SH	Pakaian
20	Jumarni	Makanan / Minuman

TYPE D

1	Ngatikem	Oleh - oleh
2	Jemirah	Oleh - oleh
3	Supriyanto	Oleh - oleh
4	Sukarman, Bsc	Oleh - oleh
5	Samijo	Oleh - oleh
6	Kuat Sayekti	Oleh - oleh
7	Wakijah (C-10)	Oleh - oleh
8	Paidi	Oleh - oleh
9	Sumarni	Oleh - oleh
10	Daliyem	Oleh - oleh
11	Tuminah	Oleh - oleh
12	Sumarah	Oleh - oleh
13	KOSONG	
14	Ngadiyah	Buah - buahan
15	Barokah	Oleh - oleh
16	Sri Asiyah	Cinderamata
17	Wantinah	Cinderamata
18	Agnes Sarjilah	Cinderamata
19	Sri Pragawati	Cinderamata
20	Dewi Ekawati	Oleh - oleh
21	Ngatinah	Buah - buahan
22	Paikem	Cinderamata

23	Walijah	Oleh - oleh
24	Tri Puryanti	Oleh - oleh
25	Aslim, S. Ag	Oleh - oleh
26	Kelik Kuswoyo	Oleh - oleh (Jenang A lot)
27	Sulastri	Oleh - oleh
28	Sri Puji Lestari	Oleh - oleh
29	KOSONG	
30	Sadiyo	Oleh-oleh
31	Yuniarti Asih	Oleh - oleh
32	Partijem	Oleh - oleh
33	Yanti Widodo Lestari	Oleh - oleh
34	Suprihno	Oleh - oleh (Jenang A lot)
35	Tasirah	Oleh - oleh
36	Sidik Nuryadi	Oleh - oleh
37	Subur	Cinderamata
38	Heni Widiarti	Cinderamata
39	Kosiyah	Oleh- oleh
40	Yohanes Andrian S.W	Cinderamata
41	Tuzinem (C- 27)	Cinderamata
42	Ernawati	Cinderamata
43	Walirah	Cinderamata
44	Kasimin Martorejo	Cobek Layah
45	KOSONG	
46	Isdi Utomo	Cinderamata
47	Ngadiyem	Cinderamata
48	Samijem Purwodiyono	Cinderamata
49	Sumarjo	Oleh - oleh
50	Dadan Sugiawan	Cinderamata

TYPE E

1	Saryani (C-3)	Cinderamata
2	Sri Fermei Dadi Asri (C-18)	Cinderamata
3	Sutrisno	Cinderamata
4	Jon Wagiyono	Cinderamata
5	Muljiyem	Cinderamata
6	Sukrisno	Cinderamata

7	KOSONG	
8	Suwanto	Cinderamata
9	Jumirah	Cinderamata
10	Shofa Nur Zulaicha	Cinderamata
11	Suprapti	Cinderamata
12	Krismiayatun	Cinderamata
13	Aninem (C-23)	Cinderamata
14	Lestari Asih	Cinderamata
15	Nuryadi	Cinderamata
16	Wastini	Cinderamata
17	Sarinem	Cinderamata
18	Puji Lestari Ambarwati	Cinderamata
19	Yusuf Iswantoro	Cinderamata
20	Kasijan (C-20)	Cinderamata
21	KOSONG	
22	Umi Sholichah	Pakaian
23	Suyudi	Pakaian
24	Kustini alias Jumiyeem	Pakaian
25	Sri Juningsih	Pakaian
26	Supriyati	Pakaian
27	Sri Yuli Winarsih	Pakaian
28	Sariyah	Pakaian
29	Nunuk Yasmeni, SH	Pakaian
30	Juminem	Pakaian
31	Wahyuni	Bakso & Es
32	Subagya	Bakso & Es
33	Ngasilah (C-29)	Pecel & minuman
34	Suprih Mulyo	Bakso, Mie Ayam & Es
35	Mursid	Bakso , Mie Ayam & Es
36	Sunardi	Bakso, Mie Ayam & Es
37	Karwito	Bakso & Es
38	Eti Suhaeti	Bakso, Mie Ayam & Es

**Daftar Warung, Kantin, Café, Foodcourt Di Dalam Area
Gembira Loka**

No.	Nama	Jenis Dagangan
1	Supangat	Makanan dan Minuman
2	Basimin	Makanan dan Minuman
3	Joko Suwarno	Makanan dan Minuman
4	Suwondo	Makanan dan Minuman
5	Ariyanto	Makanan dan Minuman
6	KOPKAR Gembiraloka	Makanan dan Minuman
7	Sri Handayani	Makanan dan Minuman
8	Sukiyo	Pakaian
9	Siti Asiah	Pakaian
10	Surajiyah	Pakaian
11	Sarbini	Cinderamata
12	Ponirah	Makanan dan Minuman
13	Sukasmi	Makanan dan Minuman
14	Mujilah	Makanan dan Minuman
15	Sukidi	Makanan dan Minuman
16	Arif	Makanan
17	Jessica	Minuman
18	Maryani	Makanan
19	Iskandar	Minuman
20	Iskandar	Minuman
21	Iskandar	Minuman
22	Isakndar	Minuman
23	Jumali	Makanan dan Minuman
24	Sukini	Makanan dan Minuman
25	KOPKAR Gembrialoka	Makanan dan Minuman
26	KOPKAR Gembiraloka	Makanan dan Minuman
27	KOPKAR Gembiraloka	Makanan dan Minuman

Daftar Asongan 2014

No.	Nama	Jenis Dagangan
1	Agung MK	Minuman
2	Agus Praseyta	Cinderamata
3	Ari Sutini	Makanan
4	Daljinem	Makanan
5	Dewi Eka Sari	Cinderamata
6	Duwi Wibowo	Cinderamata
7	Endah Winasih	Cinderamata
8	Endro Miyanto	Cinderamata
9	Etik Triana	Oleh-oleh
10	Gino	Cinderamata
11	Harsoko	Oleh-oleh
12	Hartana	Cinderamata
13	Hasan	Cinderamata
14	Hery Suryani	Cinderamata
15	Idup Sumarni	Minuman
16	Iqbal Riyadi	Cinderamata
17	Isti Qomastun	Makanan
18	Iwan Prasetyo	Oleh-oleh
19	Jumari	Cinderamata
20	Jumirah	Makanan
21	Jupri Daryono	Oleh-oleh
22	Khamdan Mubarak	Cinderamata
23	Kundhori	Cinderamata
24	Lutinem	Makanan dan Minuman
25	Lasiyah	Makanan
26	Mamiati	Minuman
27	Maryani	Makanan
28	Maryanti	Cinderamata
29	Mudiono	Makanan dan Minuman
30	Muh Yanto	Oleh-oleh
31	Mujiyah	Makanan
32	Mulyadi	Minuman
33	Muryanto	Cinderamata

34	Ngajiyati	Makanan
35	Ngatini	Minuman
36	Ngatinem	Makanan
37	Nur Rochaningsih	Makanan
38	Nur Sahid	Oleh-oleh
39	Painem	Makanan
40	Painah	Minuman
41	Rachmat	Minuman
42	Rakiman Darmo Suwitno	Cinderamata
43	Ratinah	Makanan
44	Rochani	Makanan
45	Rofiah	Oleh-oleh
46	Rubini	Makanan
47	Rukiyem	Makanan
48	Rukmini	Cinderamata
49	Rukmiyati	Minuman
50	Saefudin Zuhri	Oleh-oleh
51	Sarjinhah	Makanan dan Minuman
52	Sarmin	Oleh-oleh
53	Sayuti Malik	Oleh-oleh
54	Sirojudin	Oleh-oleh
55	Siti Aminah	Makanan
56	Siti Wardiyah	Makanan
57	Slamet	Cinderamata
58	Solikin	Oleh-oleh
59	Sri Lestari	Makanan
60	Sri Murni	Makanan
61	Sri Nur Cahyo	Oleh-oleh
62	Sudarno	Oleh-oleh
63	Suharjiyah	Minuman
64	Sukarnan	Cinderamata
65	Sukinem	Makanan
66	Sukini	Makanan dan Minuman
67	Sukirah	Makanan
68	Sulastri	Makanan
69	Suratmi	Makanan
70	Sumarno	Makanan
71	Sunarti	Makanan

72	Supiyato	Minuman
73	Suprihatin	Makanan dan Minuman
74	Suroso	Cinderamata
75	Suyanto	Oleh-oleh
76	Tarwiyah	Minuman
77	Tohiri	Makanan dan Minuman
78	Tugiyanto	Makanan
79	Tukinem	Minuman
80	Tukiyem	Minuman
81	Tuminah	Makanan
82	Umiyatun	Makanan
83	Waginem	Makanan
84	Wakidah Hadi Marsono	Makanan
85	Wiro	Makanan
86	Yasmudi	Oleh-oleh
87	Yazid Munir	Cinderamata
88	Zainal Abidin	Oleh-oleh
89	Zarfan	Makanan

Jumlah Keseluruhan Pedagang = 243

Validitas Kualitas Komunikasi Interpersonal

Correlations

Correlations

	KI1	KI2	KI3	KI4	KI5	KI6	KI7	KI8	KI9	KI10	KI11	KI12	KI13	KI14	X
KI1 Pearson Correlation	1	.775**	.413**	.420**	.407**	.523**	.495**	.377**	.382**	.401**	.208	.137	.041	.176	.639**
KI1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.073	.242	.728	.131	.000
KI1 N	75	75	74	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KI2 Pearson Correlation	.775**	1	.497**	.445**	.496**	.402**	.366**	.324**	.407**	.430**	.231*	.029	.065	.195	.630**
KI2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.005	.000	.000	.046	.805	.579	.094	.000
KI2 N	75	75	74	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KI3 Pearson Correlation	.413**	.497**	1	.796**	.686**	.427**	.447**	.284*	.386**	.388**	.394**	.327**	.320**	.285*	.749**
KI3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.014	.001	.001	.004	.004	.005	.014	.000
KI3 N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
KI4 Pearson Correlation	.420**	.445**	.796**	1	.820**	.548**	.556**	.266*	.295*	.309**	.437**	.338**	.347**	.316**	.774**
KI4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.021	.010	.007	.000	.003	.002	.006	.000
KI4 N	75	75	74	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KI5 Pearson Correlation	.407**	.496**	.686**	.820**	1	.535**	.507**	.214	.227*	.283*	.424**	.310**	.280*	.364**	.732**
KI5 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.066	.050	.014	.000	.007	.015	.001	.000
KI5 N	75	75	74	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KI6 Pearson Correlation	.523**	.402**	.427**	.548**	.535**	1	.917**	.342**	.330**	.342**	.307**	.246*	.147	.259*	.694**
KI6 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.003	.004	.003	.007	.033	.208	.025	.000
KI6 N	75	75	74	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KI7 Pearson Correlation	.495**	.366**	.447**	.556**	.507**	.917**	1	.420**	.373**	.377**	.313**	.296*	.185	.228*	.706**
KI7 Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.001	.006	.010	.112	.049	.000
KI7 N	75	75	74	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KI8 Pearson Correlation	.377**	.324**	.284*	.266*	.214	.342**	.420**	1	.821**	.514**	.520**	.272*	.266*	.218	.605**
KI8 Sig. (2-tailed)	.001	.005	.014	.021	.066	.003	.000		.000	.000	.000	.018	.021	.060	.000
KI8 N	75	75	74	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KI9 Pearson Correlation	.382**	.407**	.386**	.295*	.227*	.330**	.373**	.821**	1	.637**	.579**	.337**	.290*	.343**	.666**
KI9 Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.010	.050	.004	.001	.000		.000	.000	.003	.011	.003	.000
KI9 N	75	75	74	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KI10 Pearson Correlation	.401**	.430**	.388**	.309**	.283*	.342**	.377**	.514**	.637**	1	.496**	.260*	.256*	.431**	.657**
KI10 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.007	.014	.003	.001	.000	.000		.000	.024	.027	.000	.000
KI10 N	75	75	74	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KI11 Pearson Correlation	.208	.231*	.394**	.437**	.424**	.307**	.313**	.520**	.579**	.496**	1	.415**	.384**	.363**	.645**
KI11 Sig. (2-tailed)	.073	.046	.001	.000	.000	.007	.006	.000	.000	.000		.000	.001	.001	.000
KI11 N	75	75	74	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KI12 Pearson Correlation	.137	.029	.327**	.338**	.310**	.246*	.296*	.272*	.337**	.260*	.415**	1	.783**	.587**	.563**
KI12 Sig. (2-tailed)	.242	.805	.004	.003	.007	.033	.010	.018	.003	.024	.000		.000	.000	.000
KI12 N	75	75	74	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KI13 Pearson Correlation	.041	.065	.320**	.347**	.280*	.147	.185	.266*	.290*	.256*	.384**	.783**	1	.578**	.521**
KI13 Sig. (2-tailed)	.728	.579	.005	.002	.015	.208	.112	.021	.011	.027	.001	.000		.000	.000
KI13 N	75	75	74	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KI14 Pearson Correlation	.176	.195	.285*	.316**	.364**	.259*	.228*	.218	.343**	.431**	.363**	.587**	.578**	1	.565**
KI14 Sig. (2-tailed)	.131	.094	.014	.006	.001	.025	.049	.060	.003	.000	.001	.000	.000		.000
KI14 N	75	75	74	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X Pearson Correlation	.639**	.630**	.749**	.774**	.732**	.694**	.706**	.605**	.666**	.657**	.645**	.563**	.521**	.565**	1
X Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
X N	75	75	74	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Validitas Kepuasan Relasi

Correlations

Correlations

	KR 1	KR 2	KR 3	KR 4	KR 5	KR 6	KR 7	KR 8	KR 9	KR 10	KR 11	KR 12	Y
KR1 Pearson Correlation	1	.784**	.467**	.420**	.421**	.355**	.308**	.402**	.350**	.455**	.272*	.192	.681**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.002	.007	.000	.002	.000	.018	.099	.000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KR2 Pearson Correlation	.784**	1	.480**	.277*	.399**	.257*	.234*	.225	.201	.351**	.308**	.197	.592**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.016	.000	.026	.043	.052	.084	.002	.007	.090	.000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KR3 Pearson Correlation	.467**	.480**	1	.531**	.328**	.209	.331**	.132	.270*	.343**	.343**	.219	.582**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.004	.072	.004	.260	.019	.003	.003	.059	.000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KR4 Pearson Correlation	.420**	.277*	.531**	1	.697**	.474**	.455**	.343**	.334**	.333**	.343**	.261*	.685**
Sig. (2-tailed)	.000	.016	.000		.000	.000	.000	.003	.003	.004	.003	.024	.000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KR5 Pearson Correlation	.421**	.399**	.328**	.697**	1	.452**	.326**	.282*	.413**	.393**	.360**	.311**	.663**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000		.000	.004	.014	.000	.000	.002	.007	.000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KR6 Pearson Correlation	.355**	.257*	.209	.474**	.452**	1	.829**	.348**	.411**	.439**	.583**	.419**	.724**
Sig. (2-tailed)	.002	.026	.072	.000	.000		.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KR7 Pearson Correlation	.308**	.234*	.331**	.455**	.326**	.829**	1	.450**	.423**	.477**	.534**	.392**	.722**
Sig. (2-tailed)	.007	.043	.004	.000	.004	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KR8 Pearson Correlation	.402**	.225	.132	.343**	.282*	.348**	.450**	1	.753**	.580**	.350**	.358**	.638**
Sig. (2-tailed)	.000	.052	.260	.003	.014	.002	.000		.000	.000	.002	.002	.000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KR9 Pearson Correlation	.350**	.201	.270*	.334**	.413**	.411**	.423**	.753**	1	.718**	.470**	.413**	.700**
Sig. (2-tailed)	.002	.084	.019	.003	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KR10 Pearson Correlation	.455**	.351**	.343**	.333**	.393**	.439**	.477**	.580**	.718**	1	.520**	.464**	.746**
Sig. (2-tailed)	.000	.002	.003	.004	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KR11 Pearson Correlation	.272*	.308**	.343**	.343**	.360**	.583**	.534**	.350**	.470**	.520**	1	.809**	.724**
Sig. (2-tailed)	.018	.007	.003	.003	.002	.000	.000	.002	.000	.000		.000	.000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
KR12 Pearson Correlation	.192	.197	.219	.261*	.311**	.419**	.392**	.358**	.413**	.464**	.809**	1	.611**
Sig. (2-tailed)	.099	.090	.059	.024	.007	.000	.001	.002	.000	.000	.000		.000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y Pearson Correlation	.681**	.592**	.582**	.685**	.663**	.724**	.722**	.638**	.700**	.746**	.724**	.611**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Kualitas Komunikasi Interpesonal

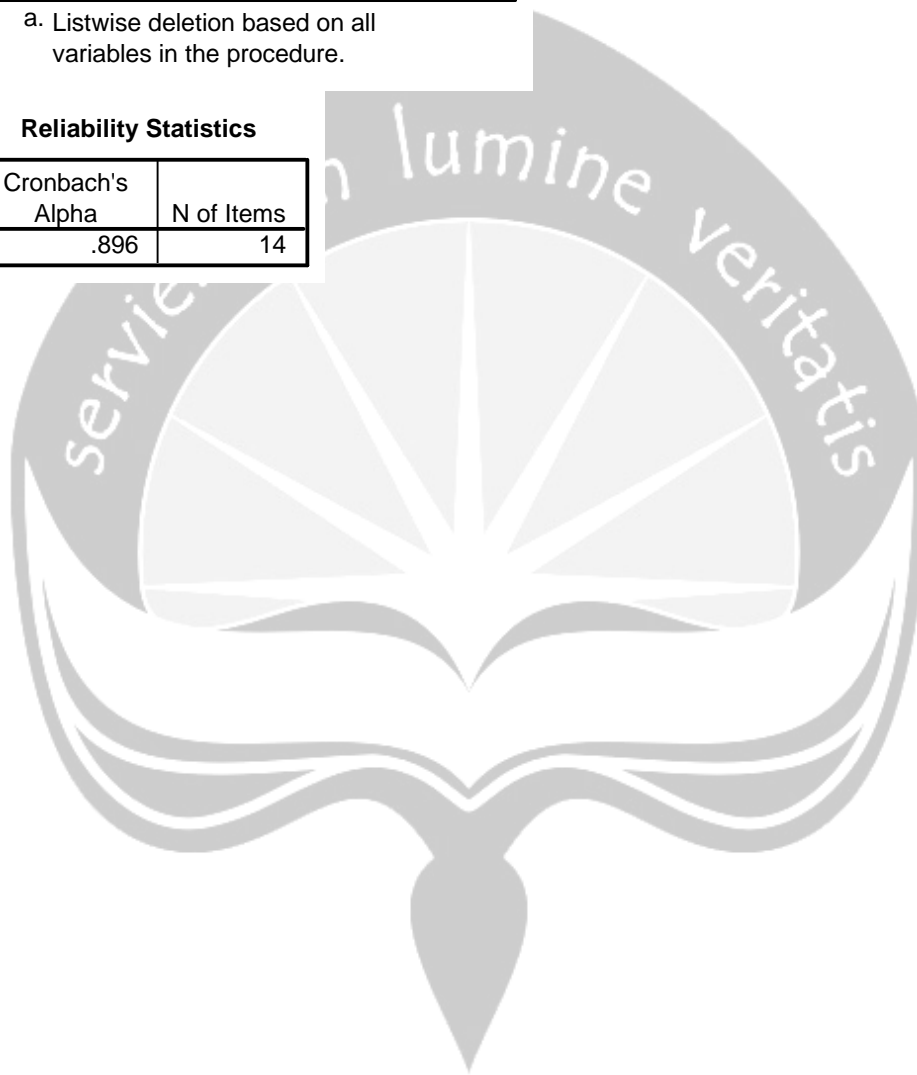
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	74	98.7
	Excluded ^a	1	1.3
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	14



Reliability Kepuasan Relasi

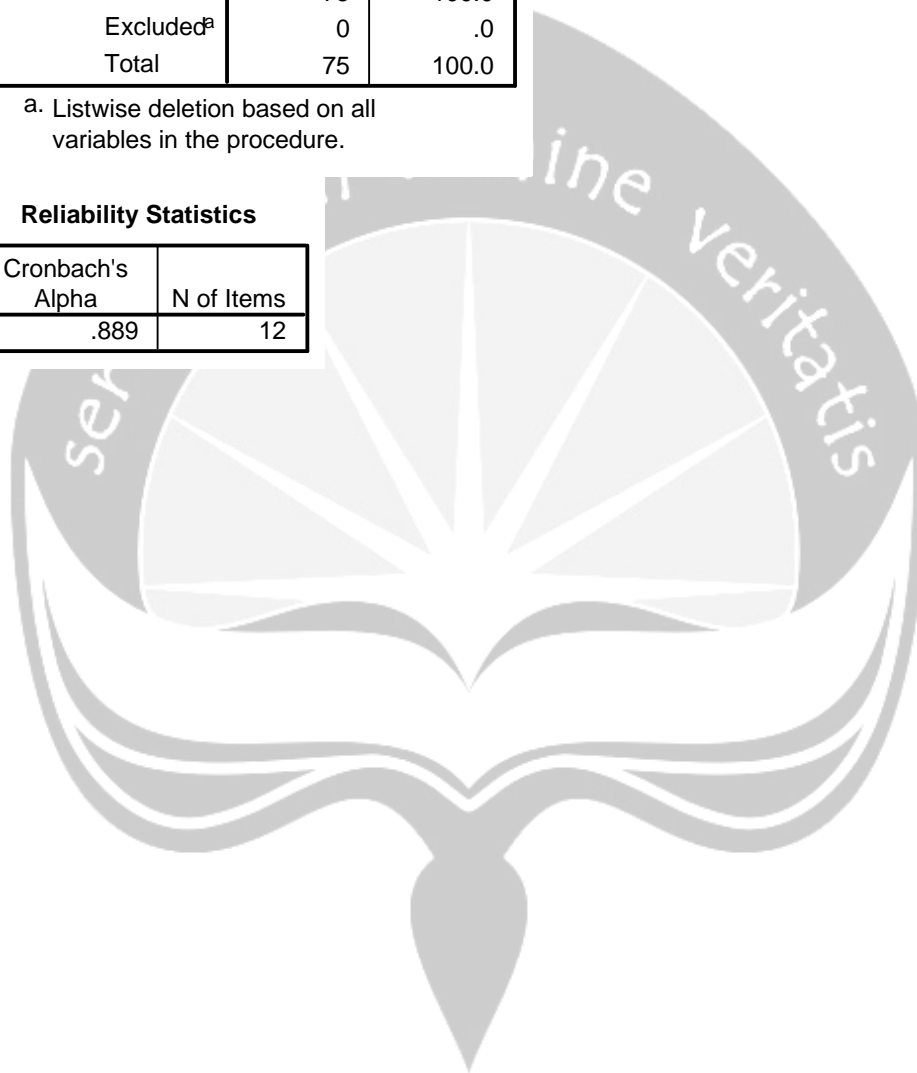
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	12



Hasil uji korelasi antara Kualitas komunikasi interpersonal (X) dengan Kepuasan Relasi (Y)

Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.649**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	75	75
Y	Pearson Correlation	.649**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level



Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KI1	75	2.00	5.00	4.3067	.65705
KI2	75	2.00	5.00	4.1333	.74132
KI3	74	2.00	5.00	4.0541	.79194
KI4	75	2.00	5.00	3.9600	.87673
KI5	75	2.00	5.00	4.0933	.70084
KI6	75	2.00	5.00	3.8000	.77110
KI7	75	2.00	5.00	3.7867	.70315
KI8	75	3.00	5.00	4.3600	.58448
KI9	75	3.00	5.00	4.3200	.57328
KI10	75	3.00	5.00	4.0533	.65540
KI11	75	2.00	5.00	4.1333	.68445
KI12	75	2.00	5.00	3.8933	.66927
KI13	75	2.00	5.00	3.8533	.69152
KI14	75	2.00	5.00	4.1067	.64877
X	75	45.00	67.00	56.8000	6.36290
Valid N (listwise)	74				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KR1	75	2.00	5.00	3.9733	.71610
KR2	75	2.00	5.00	3.9733	.69697
KR3	75	2.00	5.00	4.0133	.64710
KR4	75	2.00	5.00	3.8800	.75265
KR5	75	2.00	5.00	3.9333	.57735
KR6	75	2.00	5.00	3.7867	.72211
KR7	75	2.00	5.00	3.7733	.70851
KR8	75	2.00	5.00	4.0933	.61892
KR9	75	3.00	5.00	4.1467	.60835
KR10	75	2.00	5.00	4.0400	.66658
KR11	75	2.00	5.00	3.8800	.67704
KR12	75	2.00	5.00	3.9333	.57735
Y	75	33.00	59.00	47.4267	5.37052
Valid N (listwise)	75				

Frekuensi Responden

Frequencies

Statistics

		Gender	Umur	Jenis Usaha
N	Valid	75	75	75
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	31	41.3	41.3	41.3
	Perempuan	44	58.7	58.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 30 tahun	1	1.3	1.3	1.3
	30 - 40 tahun	30	40.0	40.0	41.3
	41 - 50 tahun	28	37.3	37.3	78.7
	> 50 tahun	16	21.3	21.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Jenis Usaha

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mainan	20	26.7	26.7	26.7
	Makanan	31	41.3	41.3	68.0
	Pakaian	24	32.0	32.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Frequencies Kualitas Komunikasi Interpersonal (X)

Frequency Table

a. Keterbukaan

Manajemen memberikan informasi dengan benar dan terbuka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	N	5	6.7	6.7	8.0
	S	39	52.0	52.0	60.0
	SS	30	40.0	40.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Transparan dengan segala yang berhubungan dengan pedagang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.7	2.7	2.7
	N	10	13.3	13.3	16.0
	S	39	52.0	52.0	68.0
	SS	24	32.0	32.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

b. Empati

Manajemen mendengarkan keluhan dari pedagang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	5.3	5.3	5.3
	N	10	13.3	13.3	18.7
	S	40	53.3	53.3	72.0
	SS	21	28.0	28.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Manajemen memahami kebutuhan pedagang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	8.0	8.0	8.0
	N	12	16.0	16.0	24.0
	S	36	48.0	48.0	72.0
	SS	21	28.0	28.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Manajemen membantu pedagang ketika pedagang membutuhkan informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	N	12	16.0	16.0	17.3
	S	41	54.7	54.7	72.0
	SS	21	28.0	28.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

C. Sikap mendukung

Manajemen membuat program untuk pedagang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	5.3	5.3	5.3
	N	19	25.3	25.3	30.7
	S	40	53.3	53.3	84.0
	SS	12	16.0	16.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Manajemen memberikan informasi yang jelas mengenai program

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	4.0	4.0	4.0
	N	19	25.3	25.3	29.3
	S	44	58.7	58.7	88.0
	SS	9	12.0	12.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

d. Perilaku Positif

Manajemen sopan saat berkomunikasi dengan pedagang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	5.3	5.3	5.3
	S	40	53.3	53.3	58.7
	SS	31	41.3	41.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Manajemen bersikap ramah kepada pedagang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	5.3	5.3	5.3
	S	43	57.3	57.3	62.7
	SS	28	37.3	37.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Manajemen menanggapi keluhan pedagang dengan sikap baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	14	18.7	18.7	18.7
	S	43	57.3	57.3	76.0
	SS	18	24.0	24.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Manajemen menerima kritik dan saran dengan sikap positif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	N	10	13.3	13.3	14.7
	S	42	56.0	56.0	70.7
	SS	22	29.3	29.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

e. Kesetaraan

Manajemen menghargai keberadaan pedagang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.3	1.3	1.3
N	18	24.0	24.0	25.3
S	44	58.7	58.7	84.0
SS	12	16.0	16.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Manajemen memperlakukan semua pedagang dengan sama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.3	1.3	1.3
N	21	28.0	28.0	29.3
S	41	54.7	54.7	84.0
SS	12	16.0	16.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Manajemen menciptakan suasana akrab pada saat berkomunikasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.3	1.3	1.3
N	9	12.0	12.0	13.3
S	46	61.3	61.3	74.7
SS	19	25.3	25.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Frequencies Kepuasan Relasi Pedagang (Y)

Frequency Table

a. Keterbukaan

Keterbukaan manajemen memberikan informasi dengan benar
sesuai harapan pedagang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	4.0	4.0	4.0
N	11	14.7	14.7	18.7
S	46	61.3	61.3	80.0
SS	15	20.0	20.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Sikap transparan manajemen yang berhubungan dengan pedagang
sesuai harapan pedagang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2.7	2.7	2.7
N	13	17.3	17.3	20.0
S	45	60.0	60.0	80.0
SS	15	20.0	20.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

b. Empati

Sikap manajemen dalam mendengarkan keluhan pedagang
sesuai harapan pedagang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2.7	2.7	2.7
N	9	12.0	12.0	14.7
S	50	66.7	66.7	81.3
SS	14	18.7	18.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Pemahaman manajemen akan kebutuhan pedagang sesuai harapan pedagang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	6.7	6.7	6.7
	N	11	14.7	14.7	21.3
	S	47	62.7	62.7	84.0
	SS	12	16.0	16.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Bantuan manajemen mengenai kebutuhan pedagang

sesuai harapan pedagang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	N	12	16.0	16.0	17.3
	S	53	70.7	70.7	88.0
	SS	9	12.0	12.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

c. Sikap mendukung

Manajemen membuat program untuk pedagang

sesuai harapan pedagang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	6.7	6.7	6.7
	N	14	18.7	18.7	25.3
	S	48	64.0	64.0	89.3
	SS	8	10.7	10.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**Manajemen memberikan informasi mengenai program
sesuai harapan pedagang**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	5.3	5.3	5.3
	N	17	22.7	22.7	28.0
	S	46	61.3	61.3	89.3
	SS	8	10.7	10.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

d. Perilaku Positif

Perlakuan sopan manajemen saat berkomunikasi

sesuai harapan pedagang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	N	8	10.7	10.7	12.0
	S	49	65.3	65.3	77.3
	SS	17	22.7	22.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sikap ramah manajemen sesuai harapan pedagang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	9	12.0	12.0	12.0
	S	46	61.3	61.3	73.3
	SS	20	26.7	26.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Kritik dan saran pedagang ditanggapi manajemen

sesuai harapan pedagang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	N	12	16.0	16.0	17.3
	S	45	60.0	60.0	77.3
	SS	17	22.7	22.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

e. Kesetaraan

Sikap manajemen dalam menghargai keberadaan pedagang

sesuai harapan pedagang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	4.0	4.0	4.0
	N	13	17.3	17.3	21.3
	S	49	65.3	65.3	86.7
	SS	10	13.3	13.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Manajemen memperlakukan semua pedagang dengan sama

sesuai harapan pedagang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	N	12	16.0	16.0	17.3
	S	53	70.7	70.7	88.0
	SS	9	12.0	12.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		X	Y
N	Valid	75	75
	Missing	0	0

Frequency Table

X

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	10.7	10.7	10.7
	Setuju	35	46.7	46.7	57.3
	Sangat setuju	32	42.7	42.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	7	9.3	9.3	9.3
	Setuju	47	62.7	62.7	72.0
	Sangat setuju	21	28.0	28.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	