

## Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Interpersonal Ketua Vihara Terhadap Kepuasan Pelayanan Umat

**Agus Susilo**

STIAB Jinarakkhita

[kampus@stiab-jinarakkhita.ac.id](mailto:kampus@stiab-jinarakkhita.ac.id)

**Komang Sutawan**

STIAB Jinarakkhita

[kampus@stiab-jinarakkhita.ac.id](mailto:kampus@stiab-jinarakkhita.ac.id)

**Rapiadi**

STIAB Jinarakkhita

[kampus@stiab-jinarakkhita.ac.id](mailto:kampus@stiab-jinarakkhita.ac.id)

**Tejo Ismoyo**

STIAB Jinarakkhita

[kampus@stiab-jinarakkhita.ac.id](mailto:kampus@stiab-jinarakkhita.ac.id)

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Gaya Kepemimpinan (X1) dan Komunikasi Interpersonal (X2) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) Umat Buddha di Kabupaten Lampung Timur. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode survei. Subyek penelitian ini adalah umat Buddha se-Kabupaten Lampung Timur dengan jumlah populasi sebanyak 1685 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner (angket) dan didukung dengan data wawancara. Teknis analisis data menggunakan regresi linier berganda. Namun sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik antara lain; uji validitas, reliabilitas, normalitas, homogenitas, autokorelasi, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh informasi bahwa Ada pengaruh gaya kepemimpinan (X1) dan komunikasi interpersonal (X2) terhadap kepuasan layanan umat (Y). Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan Alpha 5%, yaitu  $H_0$  ditolak jika  $Sig. \leq 0,05$ . Nilai besarnya R (korelasi) adalah 0,082, hal ini menunjukkan bahwa (X1) dan (X2) terhadap (Y) memiliki hubungan yang kuat. Hal ini telah sesuai dengan asumsi bahwa semakin nilai R mendekati angka 1, berarti hubungan yang terjadi semakin kuat. Besarnya pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 8,2% sedangkan sisanya sebesar 91,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi tersebut.

**Kata Kunci:** Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Layanan

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Vihara merupakan tempat bagi umat Buddha untuk melaksanakan segala macam bentuk peribadatan menurut keyakinan dan kepercayaan agama Buddha (Peraturan Departemen Agama RI nomor H III/BA.01.1/03/1/1992, Bab II). Secara khusus, fungsi Vihara adalah 1) Tempat untuk melakukan ibadah kepada Tuhan Yang Maha Esa melalui Sang Tri Ratna

(Buddha, Dhamma, dan Sangha), 2) Tempat pembabaran, pendidikan, penghayatan dan pengamalan Dhamma, 3) Tempat latihan meditasi dalam usaha untuk melenyapkan kekotoran batin dan merealisasikan cita-cita kehidupan suci, 4) Tempat tinggal Bhikkhu/ni dan Samanera/i, 5) Tempat tinggal Pabbajja/Upasaka/Pandita yang ingin melaksanakan sila agama Buddha, dan 6) Tempat untuk memasyarakatkan dan menyebarkan agama Buddha.

Vihara akan menjadi tempat yang bermanfaat sesuai dengan fungsi dan tujuan jika dikelola dengan baik dan sebagian besar ditentukan oleh kepemimpinan. Dengan mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya peranan pemimpin sangat penting untuk mencapai tujuan. Dasarnya kepemimpinan merupakan gaya seorang pemimpin mempengaruhi umat Buddha, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif sesuai dengan perintahnya, dengan gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh seorang pemimpin ini yang akan digunakan untuk bisa mengarahkan sumber daya manusia dapat menggunakan semua kemampuannya dalam mencapai kinerja yang baik.

Pemimpin berperan sebagai pelayan bukan sebagai pengatur. Untuk menjadi ketua Vihara harus mempunyai komitmen tinggi terhadap pengabdian. Vihara sebagai lembaga keagamaan merupakan sarana untuk mengabdikan tanpa dibayar. Meskipun demikian ketua Vihara harus tetap mengemukakan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap umatnya. Umat Buddha merupakan aset sangat berharga yang dimiliki oleh Vihara. Vihara yang megah dengan sarana dan prasarana yang lengkap tidak akan berfungsi dengan baik jika umat Buddha tidak memanfaatkannya dengan baik. Keaktifan umat Buddha untuk datang ke Vihara dipengaruhi oleh berbagai faktor. Komunikasi interpersonal ketua Vihara menjadi bagian penting untuk memberikan kepuasan.

Kepuasan merupakan suatu keadaan kasih sayang yang positif dihasilkan dari penilaian terhadap seluruh aspek yang ada di Vihara, dalam hal ini pengurus Vihara. Umat Buddha yang merasa puas dengan kepemimpinan ketua Vihara akan mempengaruhi rekan-rekannya untuk aktif mengembangkan Vihara sedangkan yang tidak puas cenderung menimbulkan sikap yang berbeda. Perbedaan sikap akibat ketidakpuasan ini dapat mengganggu iklim dan budaya yang ada di Vihara tersebut.

Informasi yang diperoleh dari beberapa umat ataupun ketua vihara menunjukkan adanya masalah yang kompleks. Umat Buddha lebih memiliki respon positif apabila adanya pembinaan dari *Bhikkhu Sangha* atau pimpinan majelis setingkat di atasnya maupun dua tingkat di atasnya ataupun diluar vihara tersebut. Selain itu, umat Buddha memiliki antusias dalam kegiatan kunjungan di Vihara-vihara sekitar dalam kegiatan tertentu. Akan tetapi, terdapat keluhan umat terhadap pengelolaan vihara yang selalu mendominasi setiap keputusan yang ada di vihara, hal itu terjadi tanpa adanya komunikasi yang baik. Permasalahan yang lain kurangnya sumber daya manusia yang mampu melakukan pengelolaan dalam kepengurusan vihara. selain itu, kurangnya kontribusi majelis dalam memberikan pendampingan dan penyuluhan di daerah. Hal ini tentunya akan memberikan dampak terhadap kepuasan layanan umat.

## DESKRIPSI TEORETIK

Teori yang akan digunakan dalam penelitian meliputi tiga variabel pokok yang dibahas yaitu Variabel Bebas ( $X_1$ ) adalah Gaya Kepemimpinan, Variabel Bebas ( $X_2$ ) adalah Komunikasi Interpersonal, dan Variabel Terikat (Y) adalah Kepuasan Pelayanan. Sehingga penelitian yang akan dilakukan adalah tentang Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pelayanan. Beberapa yang mendasari teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kepuasan Pelayanan (Y)

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan Menurut Aryani dan Rosinta (2010). Hal ini memiliki makna bahwa semakin tinggi tercapainya tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan dari suatu lembaga tertentu maka pelanggan akan semakin memiliki loyalitas terhadap lembaga tertentu. Karena loyalitas merupakan sebuah komitmen yang terwujud dalam kesetiaan dari pelanggan atau konsumen atau seseorang yang memperoleh pelayanan.

Menurut *Dutiyaassada Sutta*, (1) jika tidak ada kepuasan di dunia ini, maka makhluk-makhluk tidak akan menjadi terpicat padanya; tetapi karena ada kepuasan di dunia ini, maka makhluk-makhluk menjadi terpicat padanya, (2) Jika tidak ada bahaya di dunia ini, maka makhluk-makhluk tidak akan menjadi kecewa terhadapnya; tetapi karena ada bahaya di dunia ini, maka makhluk-makhluk menjadi kecewa terhadapnya, (3) Jika tidak ada jalan membebaskan diri dari dunia, maka makhluk-makhluk tidak akan dapat terbebas darinya; tetapi karena ada jalan membebaskan diri dari dunia, maka makhluk-makhluk dapat terbebas darinya.

### 2. Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ )

Gaya kepemimpinan merupakan perilaku kepemimpinan dalam organisasi Stoner at all, dalam (Rivai, Bachtiar, & Amar, 2014). Menurut Soekarso (2015:119), mengemukakan bahwa Gaya kepemimpinan diambil berdasarkan model kepemimpinan jalur tujuan (*Path Goal Model*) terdiri dari empat gaya perilaku pemimpin dan dua faktor karakter situasional yang mempengaruhi efektivitas kepemimpinan, antara lain:

#### a. Gaya Direktif (pengarah)

Gaya pemimpin mengarahkan (instruktif) yang mengutamakan berpusat pada tugas (*task centered*).

#### b. Gaya Suportif (Pendukung)

Gaya kepemimpinan yang mendukung, yaitu perhatian utama berpusat pada hubungan kemanusiaan (*employee centered*).

#### c. Gaya Partisipatif (Peran Serta)

Gaya pemimpin yang perhatiannya pada partisipasi dari para bawahan (manajer partisipatif).

#### d. Gaya Orientasi Prestasi

Gaya kepemimpinan yang berorientasi pada keberhasilan dan percaya bahwa bawahan akan dapat mencapainya.

### 3. Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ )

Komunikasi antarpribadi atau *communication interpersonal* merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih. Komunikasi dilakukan secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung.

Sebab, komunikasi merupakan suatu kebutuhan bagi setiap individu untuk melakukan komunikasi. Dalam berkomunikasi, setiap individu memiliki caranya sendiri. Gaya berkomunikasi setiap individu memiliki keterkaitan dengan konsep diri individu tersebut. Adanya hubungan yang positif antara konsep diri dengan komunikasi interpersonal mahasiswa. Hal ini berarti semakin baik konsep diri pada seseorang maka semakin baik pula komunikasi interpersonalnya.

Terdapat beberapa hal dalam efektivitas komunikasi antar pribadi (*Communication Interpersonal*) yaitu humanis dan pragmatis. Humanis terdiri dari unsur keterbukaan, perilaku suportif, perilaku positif, empati, dan kesamaan. Sedangkan pragmatis terdiri dari unsur bersikap yakin, kebersamaan, dan manajemen interaksi.

Menurut (Pontoh, 2013) ada bermacam –macam tujuan komunikasi interpersonal diantaranya sebagai berikut:

1. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain
2. Menemukan diri sendiri
3. Menemukan dunia luar memperoleh informasi yang factual
4. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis
5. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku
6. Mencari kesenangan atau sekedar bercerita
7. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi (*miscommunication*)
8. Memberikan bantuan (konseling)

Komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal.

Bentuk komunikasi dalam agama Buddha dapat terlihat pada kegiatan pembabaran *Dhamma*. Pembabaran *Dhamma* memiliki tujuan mempengaruhi seseorang, mengubah pandangan dan pada akhirnya diharapkan dapat mengubah perilaku seseorang. Komunikasi yang diajarkan Buddha selalu berlandaskan kebenaran yang bertujuan untuk kebahagiaan (*sukha*). Seperti yang dijelaskan Buddha di dalam *Upali Sutta* sebelum memulai diskusi dengan perumah tangga Upali.” Perumah tangga jika engkau akan berdebat dengan landasan kebenaran, kita dapat melakukan percakapan mengenai hal ini”.

Seperti apa yang diucapkan Upali setelah berdebat dengan Buddha mengenai doktrin “luar biasa guru Gotama telah membuat *Dhamma* menjadi jelas dan banyak cara, seakan-akan beliau menegakan kembali apa yang tadinya terjungkir balik, mengungkapkan apa yang tadinya tersembunyi, menunjukkan jalan bagi orang yang tersesat,...” (*M.I.379*).

Komunikasi sebagai sarana menyampaikan suatu keinginan. Sehingga komunikasi sangat diperlukan oleh individu dalam berinteraksi dalam kehidupan sosial. Buddha mengajarkan kepada siswanya untuk selalu hidup berdampingan, berinteraksi dan bersosialisasi dengan lingkungan sekitar dalam mempelajari *Dhamma* untuk memperoleh kebahagiaan. “Baik perumah tangga maupun mereka yang tidak berumah tangga, keduanya bergantung satu sama lain, bersama-sama mencapai *Dhamma* yang sejati, keadaan batin yang tenteram... kebahagiaan yang di cita-citakan” (*Iti.111*).

Menurut Mulyana (dalam Suranto, 2011:3) komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. Menurut Luthans (dalam Siburian, 2013) berpendapat bahwa komunikasi interpersonal menekankan transfer informasi dari satu orang ke orang lain. Menurut Devito (dalam Pontoh, 2013) menyatakan bahwa Komunikasi interpersonal meliputi komunikasi yang terjadi antar pramuniaga dengan pelanggan, anak dengan ayah, dua orang dalam satu wawancara, termasuk antara pengamen jalanan baik di jalanan tempat mereka menjalankan profesinya maupun di tempat-tempat lain.

Komunikasi interpersonal dapat berlangsung secara tatap muka atau menggunakan media komunikasi interpersonal. Contoh komunikasi interpersonal pada jaman Buddha Gautama, “Bagaimanapun Cunda, atas dasar cinta kasih, apa yang harus dilakukan oleh seorang guru, yaitu mengusahakan kebahagiaan bagi murid-muridnya, itulah yang aku lakukan, terdorong oleh cinta kasih kepadamu” (*M.I.46*). Buddha mengartikan komunikasi sebagai bagian dari ucapan benar (*samma vacca*).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang dilakukan menggunakan metode survei. Pendekatan metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti tidak melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, yaitu dengan mengedarkan kuisisioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2014:6).

Peneliti menggunakan metode survei berkenaan dengan penyebaran angket/kuisisioner dalam pengambilan data di lapangan. Pengambilan data melalui angket/kuisisioner adalah pendekatan survei, sehingga akan memperoleh data-data hasil dari jawaban pernyataan/pertanyaan sebagai pengukuran objek penelitian. Selain itu, peneliti akan

melakukan pengambilan data melalui dokumentasi yaitu wawancara maupun laporan-laporan yang berkenaan dengan penelitian baik lisan maupun tertulis.

### HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

#### 1. Deskripsi Variabel Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ )

*Tabel 4.4. Descriptive Statistics*

Descriptive Statistics														
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance	Skewness	Kurtosis				
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error	
Gaya Kepemimpinan	94	58	40	98	6546	69.64	1.144	11.096	123.115	-.153	.249	-.258	.493	
Valid N (listwise)	94													

Berdasarkan tabel output SPSS diatas menunjukkan bahwa jumlah responden (N) ada 20. Dari 20 responden nilai terkecil (Minimum) adalah 40, dan nilai terbesar (maximum) adalah 98. Nilai Range merupakan selisih nilai minimum dan maksimum yakni sebesar 58 dan nilai sum merupakan penjumlahan dari nilai ke 94 orang (responden) atau mean sebesar 69,64 dengan standar deviasi sebesar 11.096.

Skewnes dan kurtosis merupakan ukuran untuk melihat apakah data variabel Gaya Kepemimpinan didistribusikan secara normal atau tidak. Skewness mengukur kemencengan dari data sementara kurtosis puncak dari distribusi data. Data dikatakan berdistribusi normal jika mempunyai nilai skewness dan kurtosis mendekati Nol. Hasil tampilan output SPSS memberikan nilai skewness dan kurtosis masing-masing yaitu -153 dan -258, sehingga dapat disimpulkan bahwa data Variabel Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ) berdistribusi secara normal.

#### 2. Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ )

*Tabel.4.5 Descriptive Statistics*

Descriptive Statistics														
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance	Skewness	Kurtosis				
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error	
Komunikasi Interpersonal	94	38	37	75	5593	59.50	.943	9.144	83.608	-.319	.249	-.592	.493	
Valid N (listwise)	94													

Berdasarkan tabel output SPSS diatas menunjukkan bahwa jumlah responden (N) ada 94. Dari 94 responden nilai terkecil (Minimum) adalah 37, dan nilai terbesar (maximum) adalah 75. Nilai Range merupakan selisih nilai minimum dan maksimum yakni sebesar 38 dan nilai sum merupakan penjumlahan dari nilai ke 94 orang (responden) atau mean sebesar 59,50 dengan standar deviasi sebesar 9,144.

Skewnes dan kurtosis merupakan ukuran untuk melihat apakah data variabel Komunikasi Interpersonal didistribusikan secara normal atau tidak. Skewness mengukur kemencengan dari data sementara kurtosis puncak dari distribusi data. Data dikatakan berdistribusi normal jika

mempunyai nilai skewness dan kurtosis mendekati 0 (nol). Hasil tampilan output SPSS memberikan nilai skewness dan kurtosis masing-masing yaitu -319 dan -592, sehingga dapat disimpulkan bahwa data Variabel Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) berdistribusi secara normal.

3. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelayanan Umat (Y)

*Tabel 4.6 Descriptive Statistics*

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance	Skewness	Kurtosis			
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Std. Error			
Kepuasan Pelayanan	94	56	27	83	4552	48.43	1.156	11.212	125.708	.376	.249	-.063	.493
Valid N (listwise)	94												

Berdasarkan tabel output SPSS diatas menunjukkan bahwa jumlah responden (N) ada 94. Dari 94 responden nilai terkecil (Minimum) adalah 27, dan nilai terbesar (maximum) adalah 83. Nilai Range merupakan selisih nilai minimum dan maksimum yakni sebesar 56 dan nilai sum merupakan penjumlahan dari nilai ke 94 orang (responden) atau mean sebesar 48,43 dengan standar deviasi sebesar 11.212. Skewnes dan kurtosis merupakan ukuran untuk melihat apakah data variabel Kepuasan Pelayanan didistribusikan secara normal atau tidak.

Skewness mengukur kemencengan dari data sementara kurtosis puncak dari distribusi data. Data dikatakan berdistribusi normal jika mempunyai nilai skewness dan kurtosis mendekati Nol. Hasil tampilan output SPSS memberikan nilai skewness dan kurtosis masing-masing yaitu 0,376 dan -063, sehingga dapat disimpulkan bahwa data Variabel Kepuasan Pelayanan (Y) berdistribusi secara normal.

4. Uji Hipotesis dan Regresi Linier berganda

*Tabel 4.10 Variables Entered/Removed*

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi Interpersonal Gaya Kepemimpinan		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Berdasarkan diatas menunjukkan tentang variabel dependen yang disebut juga sebagai variabel bebas yang dimasukkan komunikasi interpersonal ( $X_1$ ) dan gaya kepemimpinan ( $X_2$ ) dengan kepuasan pelayanana (Y) tidak ada variabel yang dikeluarkan karena menggunakan metode single step double trial (enter).

Tabel 4.11 Model Summary

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.287 <sup>a</sup>	.082	.062	10.699

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal, Gaya Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan *Alpha* 5%, yaitu  $H_0$  ditolak jika  $Sig. \leq 0,05$ . Tabel model *summary* diatas menunjukkan bahwa besarnya R (korelasi) adalah 0,082, hal ini menunjukkan bahwa ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) terhadap ( $Y$ ) memiliki hubungan yang kuat. Hal ini telah sesuai dengan asumsi bahwa semakin nilai R mendekati angka 1, berarti hubungan yang terjadi semakin kuat (Priyatno, 2008: 78). Koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,082, dengan demikian berarti 8,2% kepuasan pelayanan di pengaruhi oleh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal sedangkan sisanya sebesar 91,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi tersebut.

Faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan layanan, antara lain: lingkungan masyarakat, jangkuan dari kota ke jauh, minimnya pengetahuan tentang mengelola manajemen vihara dengan baik, Sarana dan prasarana pembelajaran, dan lain-lain. Untuk mengetahui keberartian model regresi linear maka digunakan pengujian F dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$ : Model Regresi tidak dapat digunakan

$H_a$ : Model Regresi dapat digunakan

#### 4.12 Tabel Anova

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	924.159	2	462.079	4.036	.021 <sup>a</sup>
	Residual	10302.830	90	114.476		
	Total	11226.989	92			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal, Gaya Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Berdasarkan tabel Anova<sup>b</sup> menunjukkan hasil analisis dari F test yang diperoleh besarnya F hitung adalah 4.036 dengan tingkat signifikan 0,000. Hal ini diasumsikan bahwa  $Sig. > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima sedangkan jika  $Sig. < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Nilai Sig. dalam perhitungan ini adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka regresi dapat dipakai untuk memprediksi pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelayanan umat.

**1. Uji T Parsial Variabel Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y)**

Hipotesis yang diajukan adalah:

- a.  $H_1$  atau hipotesis pertama: ada pengaruh gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan layanan (Y)
- b.  $H_1$  atau hipotesis pertama: tidak ada pengaruh gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan layanan (Y)

*Tabel 4.13 Coefficients*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.187	9.206		2.627	.010
	Gaya Kepemimpinan	.086	.104	.086	.832	.408
	Komunikasi Interpersonal	.309	.127	.254	2.441	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Dasar pengambilan keputusan uji t ada dua yaitu: pertama dengan melihat nilai signifikansi (sig), dan kedua dengan cara membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel. Berdasarkan nilai signifikansi, asumsinya adalah:

- a. Jika nilai signifikansi (sig) < probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima
- b. Jika nilai signifikansi (sig) > probabilitas 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

Berdasarkan tabel output SPSS “coefficients” diatas diketahui nilai signifikansi (sig) variabel Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,408. Karena nilai sig.0,408 > probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  atau hipotesis pertama ditolak. Artinya tidak ada pengaruh gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan layanan (Y).

**2. Uji T Parsial Variabel Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y)**

Hipotesis yang diajukan adalah:

- a.  $H_1$  atau hipotesis pertama: ada pengaruh Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) terhadap kepuasan layanan (Y)
- b.  $H_1$  atau hipotesis pertama: ada pengaruh Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) terhadap kepuasan layanan (Y)

*Tabel 4.14 Coefficients*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.187	9.206		2.627	.010
	Gaya Kepemimpinan	.086	.104	.086	.832	.408
	Komunikasi Interpersonal	.309	.127	.254	2.441	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Dasar pengambilan keputusan uji t ada dua yaitu: pertama dengan melihat nilai signifikansi (sig), dan kedua dengan cara membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel. Berdasarkan nilai signifikansi, asumsinya adalah:

- c. Jika nilai signifikansi (sig) < probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima
- d. Jika nilai signifikansi (sig) > probabilitas 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

Berdasarkan tabel output SPSS “coefficients” diatas diketahui nilai signifikansi (sig) variabel Komunikasi Interpersonal (X<sub>2</sub>) adalah sebesar 0,017. Karena nilai sig.0,017 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H<sub>2</sub> atau hipotesis kedua diterima. Artinya ada pengaruh Komunikasi Interpersonal (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Layanan (Y).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan layanan umat Buddha di vihara se-Kabupaten Lampung Timur dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh gaya kepemimpinan (X<sub>1</sub>) dan komunikasi interpersonal (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan layanan umat (Y)
2. Besarnya pengaruh X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> secara simultan terhadap Y adalah sebesar 8,2% sedangkan sisanya sebesar 91,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi tersebut.
3. Berdasarkan tabel output SPSS “coefficients” diatas diketahui nilai signifikansi (sig) variabel Gaya Kepemimpinan (X<sub>1</sub>) adalah sebesar 0,408. Karena nilai sig.0,408 > probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H<sub>1</sub> atau hipotesis pertama ditolak. Artinya tidak ada pengaruh gaya kepemimpinan (X<sub>1</sub>) terhadap kepuasan layanan (Y).

Berdasarkan tabel output SPSS “coefficients” diatas diketahui nilai signifikansi (sig) variabel Komunikasi Interpersonal (X<sub>2</sub>) adalah sebesar 0,017. Karena nilai sig.0,017 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H<sub>2</sub> atau hipotesis kedua diterima. Artinya ada pengaruh Komunikasi Interpersonal (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Layanan (Y).

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh gaya kepemimpinan (X<sub>1</sub>) dan komunikasi interpersonal (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan layanan umat (Y), maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi umat Buddha
  - a. Peneliti menyarankan kepada umat Buddha untuk selalu menjaga hubungan yang baik dan mampu berkomunikasi dengan baik.
  - b. Untuk dapat menjaga

2. Bagi ketua Vihara
  - a. Untuk dapat meningkatkan kompetensi sebagai pemimpin sebuah organisasi
  - b. Melakukan komunikasi yang baik untuk menjaga hubungan yang baik dengan umat Buddha
  - c. Melakukan pelatihan komunikasi/publik speaking yang baik, sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan dalam hal komunikasi
3. Peneliti selanjutnya
  - a. Untuk dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai gaya kepemimpinan, komunikasi interpersonal dan kepuasan layanan umatUntuk dapat melakukan penelitian yang lebih luas lagi mengenai komunikasi interpersonal terhadap kepuasan layanan umat

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi & Rosinta, Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, ISSN: 0854-3844.
- Majjhima Nikaya (The Middle Length Sayings)* Vol.I. Translated By Horner, I.B.1989. London: The Pali Text Society.
- Manual Of Mystic (Itivuttaka)*. Terjemahan Woodward, F.L. 1975. London: Pali Text Society.
- Pontoh, Widya. 2013. *Peranan Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Meningkatkan Pengetahuan Anak*. Journal "Acta Diurna" Vol 1.No.1 Th.2013. (Online), (<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/article/viewFile/974/788>, diakses 3 maret 2015).
- Rivai, V., Bachtiar, & Amar, R. B. (2014). Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi. *Frum Ilmiah*, 10(2), 209–219. <https://doi.org/10.1016/j.eururo.2010.11.021> Sari, A. Anditha. 2017. Komunikasi Antarpribadi. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Setyawati, E., Wijoyo, H., Suyudi, S., & Gunantara, F. A. (2021). SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT PENGANTAR BERBASIS WEBSITE DENGAN FRAMEWORK CODEIGNITER GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA DESA TAMBAKSARI KIDUL KABUPATEN BANYUMAS. *Jurnal Informasi dan Komputer*, 9(1), 22-31.
- Siagian, A. O., & Wijoyo, H. (2021). Sistem Pembantu Keputusan Penerima Karyawan Menggunakan Metode TOPSIS di PT Trans Media Corpora. *INCODING*, 1(1), 53-61.
- Siburian, Asi Tiur. 2013. *The Effect of Interpersonal Communication, Organizational Culture, Job Satisfaction, and Achievement Motivation to Organizational Commitment of State High School Teacher in the District Humbang Hasundutan, North Sumatera, Indonesia*. (Online),

([http://www.ijhssnet.com/journals/Vol\\_3\\_No\\_12\\_Special\\_Issue\\_June\\_2013/28.pdf](http://www.ijhssnet.com/journals/Vol_3_No_12_Special_Issue_June_2013/28.pdf), diakses 13 Oktober 2015).

Soekarso & Putong, Iskandar. 2015. *Kepemimpinan Kajian Teoritis dan Praktis*: Alfabeta. Bandung.

Soekarso, Iskandar Puntong. 2015. *Kepemimpinan (Kajian Teoritis dan Praktis)*: Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sugiyono. 2014 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*: Alfabeta. Bandung.

Suranto, AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal*: Rineka Cipta Jakarta.

Wijoyo, H. (2020). Analisis Minat Belajar Mahasiswa STMIK Dharmapala Riau Dimasa Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19). *Jurnal Pendidikan: Riset Dan Konseptual*, 4(3), 396-404.