

## **PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN, KUALITAS HASIL TERHADAP KEPUASAN PERGURUAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM SWASTA (PTKIS)**

**Afried Lazuardi<sup>1</sup>, M. Ichwan Hamzah<sup>2</sup>**

UIN Syarif Hidayatullah Jakarta<sup>1</sup>, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bisnis Indonesia<sup>2</sup>

### **Abstract**

*The purpose of this study was to determine how much influence the quality of the interaction, the quality of the environment, the quality of the results on the satisfaction of the Private Islamic Religious College (PTKIS). This type of research is survey research with a quantitative approach. This study used a sample of 55 samples and primary data sources processed with SPSS 25. The results showed that the interaction quality variable (X1) partially had no significant effect on the satisfaction of PTKIS (Y). Environmental quality variable (X2) partially does not have a significant effect on PTKIS satisfaction (Y). The result quality variable (X3) partially has a significant effect on PTKIS satisfaction (Y). The interaction quality variable (X1), environmental quality (X2), and result quality (X3) simultaneously have a significant effect on the PTKIS satisfaction variable (Y). Judging from the value of the correlation coefficient (R) of 0.875, which means that there is a correlation (R) of 0.864, which means that there is a very strong correlation / relationship between the independent variables consisting of interaction quality, environmental quality, and result quality together with the variables. the binding is PTKIS satisfaction. The amount of coefficient of determination (adjusted R<sup>2</sup>) is 0.710, which means that the independent variables consisting of interaction quality, environmental quality, and result quality can contribute an effect of 73.2% to the satisfaction of PTKIS while the remaining 100% - 73.2% = 26, 8% is explained by other factors that were not included in this research model.*

**Keywords:** *interaction quality, environmental quality, result quality, satisfaction*

## Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan, kualitas hasil terhadap kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS). Jenis penelitian ini adalah penelitian *survey* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 55 sampel dan sumber data primer yang diolah dengan SPSS 25. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas interaksi ( $X_1$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan PTKIS (Y). Variabel kualitas lingkungan ( $X_2$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan PTKIS (Y). Variabel kualitas hasil ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan PTKIS (Y). Variabel kualitas interaksi ( $X_1$ ), kualitas lingkungan ( $X_2$ ), dan kualitas hasil ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan PTKIS (Y). Dilihat dari nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,875 yang berarti menunjukkan adanya korelasi (R) sebesar 0,864 yang berarti terdapat korelasi/hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas yang terdiri dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil secara bersama-sama dengan variabel terikatnya yakni kepuasan PTKIS. Besarnya *coeficient of determination (adjusted R<sup>2</sup>)* sebesar 0,710 yang berarti variabel bebas yang terdiri dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil dapat memberikan kontribusi pengaruh sebesar 73,2% kepada kepuasan PTKIS sedangkan sisanya 100% - 73,2% = 26,8% diterangkan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

**Kata Kunci:** kualitas interaksi, kualitas lingkungan, kualitas hasil, kepuasan

Copyright (c) 2022 Afried Lazuardi<sup>1</sup>, M. Ichwan Hamzah<sup>2</sup>.

✉ Corresponding author : Afried Lazuardi

Email Address : lazuardi@uinjkt.ac.id<sup>1</sup>

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah baik pusat dan daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak karena pelayanan tidak maksimal. Oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah yang tertuang dalam peraturan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Dalam

konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik.

Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat. Keberadaan pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. Karena itu birokrasi publik atau aparat pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya, pemerintahan menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara. melalui lembaga-lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya masing-masing, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggung jawabnya.

Kopertais Wilayah I DKI Jakarta adalah Koordinator Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) se DKI Jakarta yang bertempat di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Lembaga ini bertugas untuk mengawasi dan membimbing Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) yang berada di Provinsi DKI Jakarta, Tangerang, Bekasi, dan Depok sesuai dengan Peraturan Menteri Agama No.2 Tahun 1974.

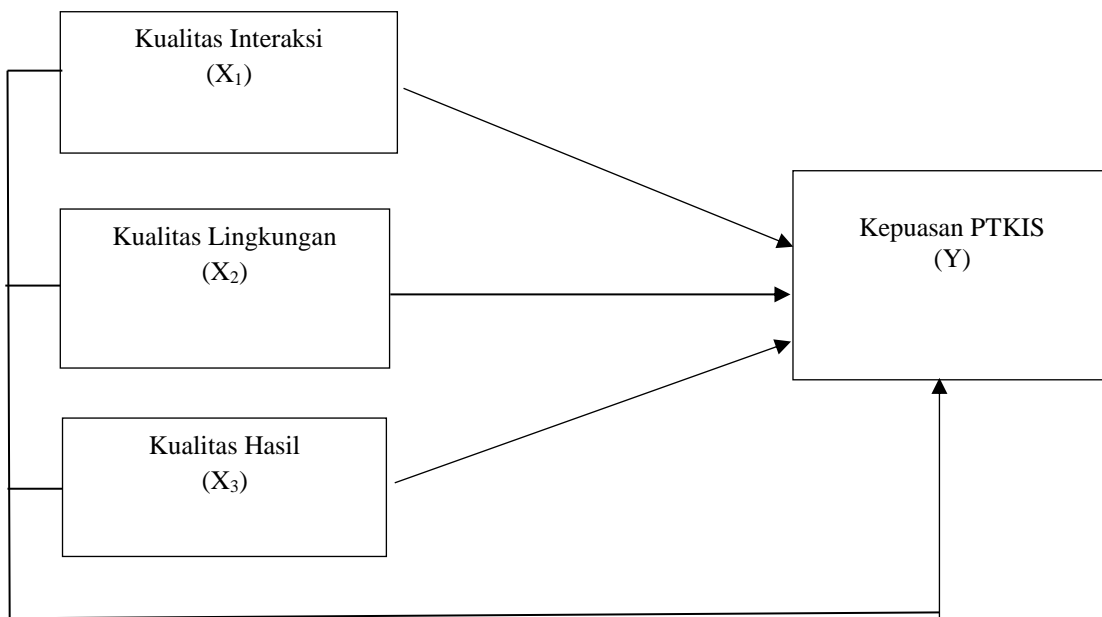
Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor: Dj.I/494/2007 Tentang Tugas, Fungsi dan Mekanisme Kerja Koordinator Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (KOPERTAIS) yaitu: Membantu Direktur Jenderal Pendidikan Islam dalam melakukan teknis pengawasan, pengendalian mutu, pembinaan, dan pemberdayaan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) dalam bidang kelembagaan, akademik, ketenagaan, sarana dan prasarana

Kopertais merupakan lembaga perpanjangan tangan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam dalam hal pembinaan PTKIS di wilayah masing-masing Kopertais. Sekurang-kurangnya Kopertais melakukan pertemuan atau rapat untuk keperluan koordinasi, sosialisasi, pembinaan, pembahasan masalah-masalah yang berkaitan dengan Surat Keputusan dan Edaran dari Dirjen Pendis tentang PTKIS, serta masalah yang dihadapi oleh PTKIS, dan lain-lain. kegiatan-kegiatan ini merupakan kewajiban Kopertais dalam kaitannya dengan tugas di atas.

Saat ini, keberadaan Kopertais Wilayah I DKI Jakarta didasari oleh Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia (RI) No. 155 Tahun 2004 tentang Koordinator Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (Kopertais) dan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor: Dj.I/494/2007 tentang Tugas, Fungsi, dan Mekanisme Kerja Kopertais. Dalam keputusan ini Kopertais merupakan lembaga yang membantu Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam dalam melakukan teknis pengawasan pengendalian mutu, pembinaan

dan pemberdayaan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) dalam bidang kelembagaan, akademik, ketenagaan, sarana dan prasarana.

### Kerangka Pikir



#### Hipotesa 1

H<sub>01</sub> : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas interaksi terhadap kepuasan PTKIS.

H<sub>a1</sub> : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara kualitas interaksi terhadap kepuasan PTKIS.

#### Hipotesa 2

H<sub>02</sub> : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas lingkungan terhadap kepuasan PTKIS.

H<sub>a2</sub> : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara kualitas lingkungan terhadap kepuasan PTKIS.

#### Hipotesa 3

H<sub>03</sub> : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas hasil terhadap kepuasan PTKIS.

H<sub>a3</sub> : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara kualitas hasil terhadap kepuasan PTKIS.

#### Hipotesa 4

H<sub>04</sub> : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas interaksi, kualitas lingkungan dan kualitas hasil secara bersama-sama terhadap kepuasan PTKIS.

H<sub>a4</sub> : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara kualitas interaksi, kualitas lingkungan dan kualitas hasil secara bersama-sama terhadap kepuasan PTKIS.

### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *survey*, dimana metode penelitian *survey* menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2011) adalah metode dengan menggunakan data yang dapat dikumpulkan berdasarkan jawaban responden atas daftar pertanyaan yang peneliti ajukan melalui pengisian daftar

pertanyaan (kuesioner). Daftar pertanyaan berisi tentang Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS).

Jenis penelitian ini adalah penelitian *survey* dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, dimana penelitian yang dilakukan dengan mengambil beberapa sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Menurut Sugiyono (2016:7) metode kuantitatif dinamakan sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/*empiris*, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai IPTEK baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penilaian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

### Deskripsi Data dan Operasional Variabel

Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi tiga variabel bebas (X), yaitu kualitas interaksi (X<sub>1</sub>), kualitas lingkungan (X<sub>2</sub>), kualitas hasil (X<sub>3</sub>) sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan (Y). Berikut akan dideskripsikan pengertian dari masing-masing variabel untuk menjabarkan variabel-variabel yang timbul dalam suatu penelitian agar menjadi terperinci.

**Tabel 1**  
**Unsur Pernyataan dan Pengukuran Indikator Variabel**

Variabel	Indikator	Model skala pengukuran
Kualitas Interaksi (X <sub>1</sub> )	Keramahan dan kesopanan pegawai	Likert
	Kesiapan pegawai	Likert
	Sikap terhadap kebutuhan pelayanan yang baik	Likert
	Kesungguhan pegawai	Likert
	Respon cepat pegawai	Likert
	Tingkah laku pegawai terhadap kebutuhan pengguna pelayanan	Likert
Kualitas Lingkungan (X <sub>2</sub> )	Keamanan dan kenyamanan	Likert
	Lokasi pelayanan tertata dengan baik	Likert
	Pemahaman pegawai terhadap pelayanan	Likert
	Kondisi penataan ruangan pelayanan	Likert
	Alur pelayanan yang memudahkan pengguna layanan	Likert
	Pemahaman pegawai dalam pentingnya penataan ruangan	Likert
	Kesan dari pengguna layanan	Likert
	Konsisten pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik	Likert
	Ketertiban area pelayanan	Likert
Kualitas Hasil (X <sub>3</sub> )	Kepastian jadwal pelayanan	Likert
	Kecepatan pelayanan	Likert
	Penting waktu penyelesaian tugas	Likert
	Fasilitas yang mempermudah prosedur pelayanan	Likert
	Pelayanan yang sesuai	Likert
	Kebutuhan fasilitas memudahkan pelayanan	Likert

Variabel	Indikator	Model skala pengukuran
	Perilaku yang baik terhadap layanan	Likert
	Kepercayaan akan pelayanan	Likert
	Keinginan layanan terpenuhi	Likert
Kepuasan Pengguna (Y)	Puas dengan jasa yang diberikan	Likert
	Sikap dan perilaku yang baik	Likert
	Kepedulian terhadap pengguna diperhatikan	Likert
	Pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan	Likert
	Waktu tunggu tidak terlalu lama sesuai dengan prosedur	Likert
	Teknologi yang memuaskan	Likert

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan". Teknik pengolahan data menggunakan perhitungan komputer program *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)*, yaitu suatu program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara cepat dan tepat, menjadi sebagai *output* yang dikehendaki para pengambil keputusan.

**Tabel 2**  
**Skala Likert**

Jawaban pertanyaan	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2016)

Mengacu pada ketentuan tersebut, maka dilakukan pengolahan data yaitu kuesioner, disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden kemudian skor tersebut digunakan untuk menghitung validitas dan reliabilitasnya.

Teknik analisis regresi linier berganda harus diuji validitas dan reliabilitas datanya, harus melakukan uji normalitas (untuk mengambil datanya tersebut normal atau tidak). Persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

- Y = Kepuasan PTKIS  
 X1 = Kualitas Interaksi  
 X2 = Kualitas Lingkungan  
 X3 = Kualitas Hasil  
 a = Konstanta  
 e = Error  
 $\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien Regresi

## 2. Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Korelasi *Pearson Product Moment (PPM)* dilambangkan ( $r$ ) dengan ketentuan nilai  $r$  tidak lebih dari harga ( $-1 \leq r \leq +1$ ). Apabila nilai  $r = -1$  artinya korelasinya negatif sempurna;  $r = 0$  artinya tidak ada korelasi; dan  $r = 1$  berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti dari nilai  $r$  akan dikonsultasikan dengan interpretasi tabel nilai  $r$  sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Interpretasi Koefisien dan Korelasi Nilai R**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 - 1,00	Sangat Kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Cukup Kuat
0,20 - 0,399	Lemah
0,00 - 0,199	Sangat Lemah

Sumber : Sugiyono (2016)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

- a. Uji Validitas Kualitas Interaksi ( $X_1$ )



**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas Interaksi**

Item Pertanyaan	Significance	Keputusan
X1.1	0,000	Valid
X1.2	0,000	Valid
X1.3	0,000	Valid
X1.4	0,000	Valid
X1.5	0,000	Valid
X1.6	0,000	Valid

Sumber: data diolah, SPSS 24.0 (2020)

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan kualitas interaksi dapat dikatakan valid karena nilai *significance*  $< \alpha = 0,05$ . Sehingga kuesioner dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

b. Uji Validitas Kualitas Lingkungan ( $X_2$ )

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas Lingkungan**

Item Pertanyaan	Significance	Keputusan
X2.1	0,000	Valid
X2.2	0,000	Valid
X2.3	0,000	Valid
X2.4	0,000	Valid
X2.5	0,016	Valid
X2.6	0,000	Valid
X2.7	0,000	Valid
X2.8	0,000	Valid
X2.9	0,000	Valid

Sumber: data diolah, SPSS 24.0 (2020)

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan kualitas lingkungan dapat dikatakan valid karena nilai *significance*  $< \alpha = 0,05$ . Sehingga kuesioner dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

c. Uji Validitas Kualitas Hasil ( $X_3$ )

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas Hasil**

Item Pertanyaan	Significance	Keputusan
X3.1	0,000	Valid
X3.2	0,000	Valid
X3.3	0,023	Valid
X3.4	0,001	Valid
X3.5	0,000	Valid
X3.6	0,000	Valid
X3.7	0,000	Valid
X3.8	0,000	Valid
X3.9	0,006	Valid

Sumber: data diolah, SPSS 24.0 (2020)



Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan kualitas hasil dapat dikatakan valid karena nilai *significance* <  $\alpha = 0,05$ . Sehingga kuesioner dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

d. Uji Validitas Kepuasan PTKIS (Y)

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan PTKIS**

Item Pertanyaan	Significance	Keputusan
Y1	0,000	Valid
Y2	0,000	Valid
Y3	0,000	Valid
Y4	0,000	Valid
Y5	0,000	Valid
Y6	0,000	Valid

Sumber: data diolah, SPSS 24.0 (2020)

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) dapat dikatakan valid karena nilai *significance* <  $\alpha = 0,05$ . Sehingga kuesioner dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

**Uji Reliabilitas Instrument**

Uji reliabilitas instrumen digunakan untuk mengukur keterandalan instrumen. Keterandalan instrumen adalah konsistensi, stabilitas, kepercayaan dan daya prediksi terhadap hasil pengukuran dengan menggunakan instrumen tersebut. Dengan demikian instrumen-instrumen tersebut dapat menjaring data untuk mengungkapkan tujuan penelitian. Instrumen penelitian dikatakan reliabilitas jika memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60. Untuk menguji reliabilitas instrumen digunakan koefisien *reliability Cronbach Alpha* yang perhitungannya menggunakan prosedur reliabilitas pada paket program *SPSS for Windows Versi. 24,0*.

a. Variabel Kualitas Interaksi (X<sub>1</sub>)

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Interaksi**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	6

Sumber: data diolah, SPSS 24.0 (2020)

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa variabel kualitas interaksi diperoleh nilai (*cronbach's alpha*) 0,912 lebih besar dari nilai kritis (0,60), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas interaksi dapat dikatakan reliabel.

b. Variabel Kualitas Lingkungan (X<sub>2</sub>)

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Lingkungan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	9

Sumber: data diolah, SPSS 24.0 (2020)

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa variabel kualitas lingkungan diperoleh nilai (*cronbach's alpha*) 0,902 lebih besar dari nilai kritis (0,60), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas lingkungan dapat dikatakan reliabel.

c. Variabel Kualitas Hasil ( $X_3$ )

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Hasil**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	9

Sumber: data diolah, SPSS 24.0 (2020)

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa variabel kualitas hasil diperoleh nilai (*cronbach's alpha*) 0,913 lebih besar dari nilai kritis (0,60), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas hasil dapat dikatakan reliabel.

d. Variabel Kepuasan PTKIS

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan PTKIS**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	6

Sumber: data diolah, SPSS 24.0 (2020)

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa variabel kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) diperoleh nilai (*cronbach's alpha*) 0,912 lebih besar dari nilai kritis (0,60), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) dapat dikatakan reliabel.

**Uji Asumsi Klasik**

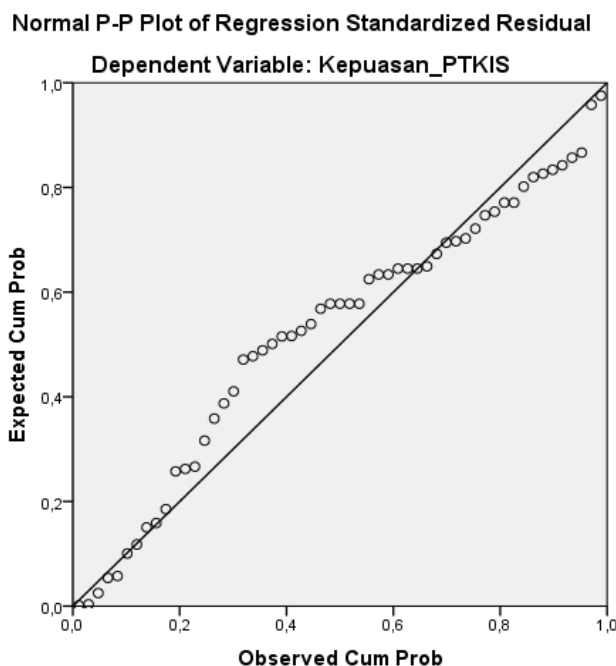
Dalam melakukan analisa, penulis menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil dari analisa akan dibahas pada bagian berikut:

**Uji Normalitas**

Uji asumsi normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan grafis. Pengujian normalitas digunakan untuk melihat pola distribusi kekeliruan. Pengujian ini dapat dilakukan dengan jalan

melihat grafik histogram kekeliruan yang berbentuk lonceng (distribusi normal) dan Normal *P-P*-plot.

**Gambar 2**  
**Hasil Uji Normalitas**



Sumber: data diolah, SPSS 24.0 (2020)

Berdasarkan gambar 1 dapat dikatakan bahwa titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka model regresi tersebut terdistribusi secara normal.

### Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil pengolahan data uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.9 di bawah ini:

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

#### Coefficients

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Interaksi	.308	3.250
	Kualitas Lingkungan	.260	3.840
	Kualitas Hasil	.352	2.844

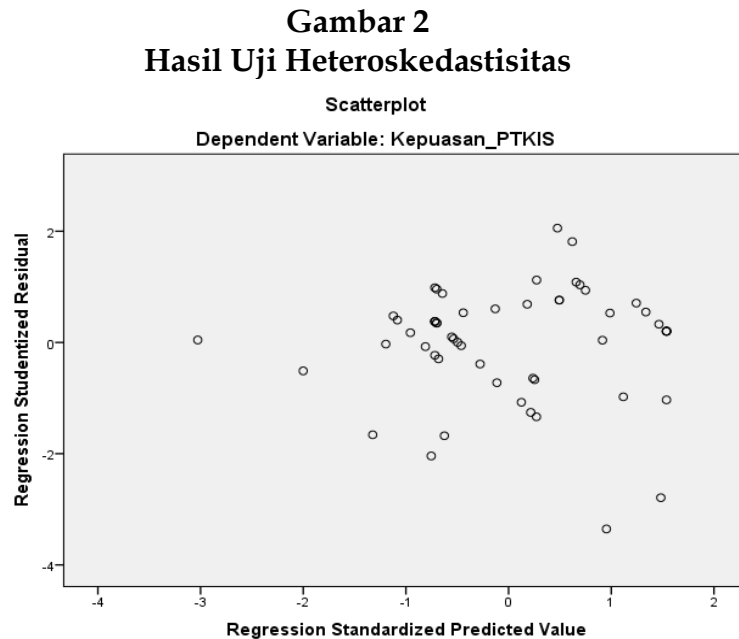
a. Dependent Variable: Kepuasan PTKIS

Sumber: data diolah, SPSS 24.0 (2020)

Berdasarkan hasil *output* pada tabel 12 dapat dilihat bahwa dari ketiga variabel bebas diketahui nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai *VIF* < 10 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pengolahan data uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 2 di bawah ini:



*Sumber: data diolah, SPSS 24.0 (2020)*

Dari gambar 2 di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) berdasarkan memasukkan variabel bebas kualitas interaksi, kualitas lingkungan dan kualitas hasil.

### Uji Regresi Berganda

Menurut Ghozali (2016:93) analisis regresi pada dasarnya adalah “Studi mengenai ketergantungan variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas, dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas yang diketahui”. Tujuan model regresi ini adalah untuk mendapatkan suatu bentuk hubungan antara variabel yang akan diestimasi (*dependent variable*) dengan variabel bebas (*independent variable*) dan menggunakan model tersebut untuk mengestimasi nilai dari variabel yang akan diestimasi, yang akhirnya dapat dilihat pengaruh antara kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil dengan kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS). Teknis analisis dengan regresi linier harus diuji validitas dan reliabilitas datanya, harus melakukan uji normalitas (untuk mengetahui data tersebut normal atau tidak). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

**Tabel 13**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.794	2.285		-.785	.436
	Kualitas_Interaksi	.050	.133	.048	.376	.708
	Kualitas_Lingkungan	.152	.109	.195	1.415	.163
	Kualitas_Hasil	.512	.092	.663	5.579	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_PTKIS

Sumber: data diolah, SPSS 24.0 (2020)

Berdasarkan hasil *output* pada tabel 13 maka bentuk persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = -1,794 + 0,050 X_1 + 0,152 X_2 + 0,512 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan PTKIS

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Parameter X<sub>1</sub>

b<sub>2</sub> = Parameter X<sub>2</sub>

b<sub>3</sub> = Parameter X<sub>3</sub>

X<sub>1</sub> = Kualitas Interaksi

X<sub>2</sub> = Kualitas Lingkungan

X<sub>3</sub> = Kualitas Hasil

e = *error*.

Persamaan regresi di atas berarti sebagai berikut:

1. Nilai Konstan sebesar -1,794 artinya jika kualitas interaksi, kualitas lingkungan lingkungan, dan kualitas hasil konstan (tetap), maka kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) sebesar -1,794.
2. Koefisien regresi variabel kualitas interaksi sebesar 0,050 menyatakan bahwa jika kualitas interaksi mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) akan mengalami kenaikan sebesar 0,050 satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya bernilai tetap.
3. Koefisien regresi variabel kualitas lingkungan sebesar 0,154 menyatakan bahwa jika kualitas lingkungan mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) akan mengalami kenaikan sebesar 0,154 satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya bernilai tetap.
4. Koefisien regresi variabel kualitas hasil sebesar 0,512 menyatakan bahwa jika kualitas hasil mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) akan mengalami kenaikan sebesar 0,512 satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya bernilai tetap.

### Uji Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi

Menurut Trijono (2015:60) "Koefisien korelasi adalah derajat hubungan linier antara dua variabel atau lebih dari data hasil pengamatan". Dua variabel

dikatakan berkorelasi apabila perubahan dalam satu variabel diikuti oleh perubahan variabel lain, baik yang searah maupun tidak. Pengujian koefisien korelasi (R) bertujuan untuk mengetahui hubungan yang erat antara variabel bebas yang terdiri dari variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap variabel terikat yang terdiri dari kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS). Sedangkan uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel terikat. Besarnya nilai  $R^2$  adalah antara 0 sampai 1, kurang menjelaskan variasi dari variabel terikat. Nilai  $R^2$  mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Berikut ini hasil pengujian koefisien korelasi dan koefisien determinasi:

**Tabel 14**  
**Hasil Uji Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 <sup>a</sup>	.747	.732	1.67254

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Hasil, Kualitas\_Interaksi, Kualitas\_Lingkungan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_PTKIS

Sumber: data diolah, SPSS 24.0 (2020)

Pada tabel 14 besarnya korelasi (R) sebesar 0,864 yang berarti terdapat korelasi/hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas yang terdiri dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil secara bersama-sama dengan variabel terikatnya yakni kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS). Besarnya *coefficient of determination (adjusted R<sup>2</sup>)* sebesar 0,732 yang berarti variabel bebas yang terdiri dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil dapat memberikan kontribusi pengaruh sebesar 73,2% kepada kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) sedangkan sisanya  $100\% - 73,2\% = 26,8\%$  diterangkan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

## Uji Hipotesis

### 1. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah.

Kriteria pengujian:

Ho diterima jika nilai signifikan (probabilitas)  $> 0,05$

Ho ditolak jika nilai signifikan (probabilitas)  $< 0,05$

**Tabel 15**  
**Hasil Uji t**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.794	2.285		-.785	.436
	Kualitas_Interaksi	.050	.133	.048	.376	.708
	Kualitas_Lingkungan	.152	.109	.195	1.415	.163
	Kualitas_Hasil	.512	.092	.663	5.579	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_PTKIS

Sumber: data diolah, SPSS 24.0 (2020)

a. Variabel kualitas interaksi

Berdasarkan *output* pada tabel 15 didapat nilai *significance* 0,708 >  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima, artinya bahwa kualitas interaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS).

b. Variabel kualitas lingkungan

Berdasarkan *output* pada tabel 15 didapat nilai *significance* 0,163 >  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima, artinya bahwa kualitas lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS).

c. Variabel kualitas hasil

Berdasarkan *output* pada tabel 15 didapat nilai *significance* 0,000 <  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya bahwa kualitas hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS).

## 2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah secara bersama-sama seluruh variabel bebas (kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan uji F dilakukan dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05, derajat kebebasan 1/*degree of freedom 1* ( $df$ ) =  $k-1$ , dimana  $k$  adalah jumlah semua variabel (variabel bebas dan variabel terikat). Dan derajat kebebasan 2/*degree of freedom 2* ( $df$ ) =  $n-k$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel. Hasil dari derajat kebebasan 1/*degree of freedom 1* ( $df$ ) =  $4 - 1 = 3$  dan derajat kebebasan 2/*degree of freedom 2* ( $df$ ) =  $55 - 4 = 51$ . Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu: Kriteria pengujian:

$H_0$  diterima jika nilai signifikan (probabilitas) > 0,05

$H_0$  ditolak jika nilai signifikan (probabilitas) < 0,05



**Tabel 16**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	420.316	3	140.105	50.084	.000 <sup>b</sup>
	Residual	142.666	51	2.797		
	Total	562.982	54			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_PTKIS

b. Predictor: (Constant) Kualitas\_Hasil, Kualitas\_Interaksi, Kualitas\_Lingkungan

Sumber: data diolah, SPSS 24.0 (2020)

Berdasarkan tabel 16 di atas dapat terlihat bahwa nilai Fhitung sebesar 50,084 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS). Hal ini juga dapat dilihat dari Fhitung  $> F_{tabel}$  ( $50,084 > 2,79$ ), maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima yang berarti bahwa ada hubungan positif dan pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) dari variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji secara parsial untuk variabel kualitas interaksi dengan nilai signifikan sebesar  $0,708 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima berarti tidak ada pengaruh signifikan variabel kualitas interaksi terhadap kepuasan PTKIS.
2. Hasil uji secara parsial untuk variabel kualitas lingkungan dengan nilai signifikan sebesar  $0,163 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima berarti tidak ada pengaruh signifikan variabel kualitas lingkungan terhadap kepuasan PTKIS.
3. Hasil uji secara parsial untuk variabel kualitas hasil dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh signifikan variabel kualitas hasil terhadap kepuasan PTKIS.
4. Hasil uji secara simultan dengan nilai nilai Fhitung sebesar 50,084 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan PTKIS. Hal ini juga dapat dilihat dari Fhitung  $> F_{tabel}$  ( $50,084 > 2,79$ ), maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima yang berarti bahwa ada hubungan positif dan pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) dari variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan PTKIS. Besarnya korelasi (R) sebesar 0,864 yang berarti terdapat korelasi/hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas yang terdiri dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil secara bersama-sama dengan variabel terikatnya yakni kepuasan PTKIS. Besarnya *coefficient of determination (adjusted R<sup>2</sup>)* sebesar 0,710 yang berarti variabel bebas yang terdiri dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil dapat memberikan kontribusi pengaruh sebesar 73,2% kepada kepuasan PTKIS sedangkan

sisanya  $100\% - 73,2\% = 26,8\%$  diterangkan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amhas, Muhammad. 2018. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*. Volume 3 No.1 2018.
- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Appley, A, Lawrence, dan Lee, Oey,Liang. 2010. *Pengantar Manajemen*. Salemba Empat. Jakarta.
- Assauri, Sofjan. 2015. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Manajemen Pemasaran; Dasar, Konsep dan Strategi* PT. Grafindo Persada. Jakarta.
- Barata, Adya. 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Feriyanto, Andri dan Shyta, Endang Triana. 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Mediatera. Kebumen.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2013. *Strategic Brand Management: Building, Measuring and Managing Brand Equity*. Edisi 4. Penerbit Pearson Education. United States of America.
- Nurdiansyah, Haris dan Rahman, Robbi Saeful. 2016. Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitra Pembayaran Online di PT. Arindo Pratama Bandung. *Jurnal Bisnis dan Iptek* Vol. 9, No. 2, Oktober 2016, 129-140.
- Neolaka, Amos. 2014. *Metode Penelitian dan Statistik*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Robbins, Stephen. P dan Coulter, Mary. 2016. *Manajemen*. Jilid 1 Edisi 10. Penerbit PT. Gelora Aksara Pratama. Jakarta.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Aditya Media Publishing. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA. Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Cetakan ke-1. CAPS (Centerfor Academic Publishing Service). Yogyakarta.

- Suuroja, Maive. 2003. *Service Quality –Main Conceptualizations and Critique*. Tartu University Press Order No. 742
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance “Kepemerintahan yang Baik*. Bagian Kedua Edisi Revisi. CV Mandar Maju. Bandung
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen–Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. ANDI. Yogyakarta.
- Stefen, Yonas dan Efendi. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik Dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kampoeng Kita. *Jurnal ilmu manajemen ULTIMA Management*.
- Terry, George R. dan Rue, Leslie W. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen, (Principles of Management)*, Terj. G.A. Ticoalu, Bumi Aksara, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Andi Offset. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta