

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS AKADEMIK, EFEKTIVITAS
PENGELOLAAN ADMINISTRASI, DAN PELAYANAN AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM DI
BANDAR LAMPUNG**

Tesis

Oleh

TRISNA KUSUMA YUSUF

NPM 2423012006



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS AKADEMIK, EFEKTIVITAS
PENGELOLAAN ADMINISTRASI, DAN PELAYANAN AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM DI
BANDAR LAMPUNG**

Oleh

TRISNA KUSUMA YUSUF

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER PENDIDIKAN**

Pada

**Program Pascasarjana Magister Administrasi Pendidikan
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK
**PENGARUH KUALITAS FASILITAS AKADEMIK, EFEKTIVITAS
PENGELOLAAN ADMINISTRASI, DAN PELAYANAN AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM DI
BANDAR LAMPUNG**

OLEH:

TRISNA KUSUMA YUSUF

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi, dan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain asosiatif kausal melalui survei terhadap mahasiswa dari berbagai fakultas yang dipilih menggunakan teknik random sampling. Data dikumpulkan dengan instrumen kuesioner skala Likert yang telah diuji validitasnya menggunakan korelasi Pearson dan reliabilitasnya dengan koefisien Cronbach's Alpha. Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif dan regresi linier berganda setelah seluruh asumsi klasik terpenuhi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi, dan pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Secara parsial, efektivitas pengelolaan administrasi dan pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan, sementara kualitas fasilitas akademik berpengaruh positif namun tidak signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa lebih dipengaruhi oleh mutu layanan administratif dan akademik dibandingkan dengan kualitas fasilitas fisik, sehingga diperlukan penguatan sistem administrasi berbasis teknologi, peningkatan responsivitas, dan profesionalisme layanan untuk mengoptimalkan kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: kepuasan mahasiswa, kualitas fasilitas akademik, pelayanan akademik, pengelolaan administrasi, UIN Raden Intan Lampung.

ABSTRACT
**THE EFFECT OF THE QUALITY OF ACADEMIC FACILITIES, THE
EFFECTIVENESS OF ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, AND ACADEMIC
SERVICES ON STUDENT SATISFACTION AT ISLAMIC UNIVERSITIES IN
BANDAR LAMPUNG**

By:

TRISNA KUSUMA YUSUF

The aim of this study is to analyze the effect of academic facility quality, administrative management effectiveness, and academic service on student satisfaction at the State Islamic University (UIN) Raden Intan Lampung, both partially and simultaneously. This study uses a quantitative method with an associative causal design through a survey of students from various faculties, selected using random sampling. Data were collected using a Likert scale questionnaire, which was tested for validity using Pearson correlation and reliability using Cronbach's Alpha coefficient. Data analysis was conducted using descriptive statistics and multiple linear regression after all classical assumptions were met. The results show that, simultaneously, academic facility quality, administrative management effectiveness, and academic service have a significant effect on student satisfaction. Partially, administrative management effectiveness and academic service have a positive and significant effect, while academic facility quality has a positive but not significant effect. These findings indicate that student satisfaction is more influenced by the quality of administrative and academic services than by the physical facilities, suggesting the need for strengthening technology-based administrative systems, improving responsiveness, and enhancing service professionalism to optimize student satisfaction.

Keywords: *academic facilities quality, academic services, administrative management, student satisfaction, UIN Raden Intan Lampung.*

Judul Tesis

: **PENGARUH KUALITAS FASILITAS
AKADEMIK, EFEKTIVITAS PENGELOLAAN
ADMINISTRASI, DAN PELAYANAN
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM DI
BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: **Trisna Kusuma Yusuf**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **2423012006**

Program Studi

: **Magister Administrasi Pendidikan**

Jurusan

: **Ilmu Pendidikan**

Fakultas

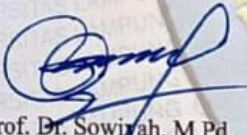
: **Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

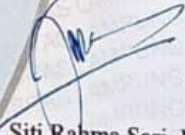
MENYETUJUI

Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Prof. Dr. Sowirah, M.Pd.
NIP 19600725 198403 2 001

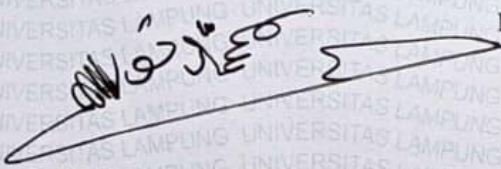

Dr. Siti Rahma Sari, M.Pd.
NIP 19880429 202406 2 001

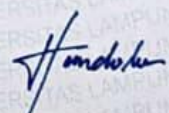
MENGETAHUI

Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan

Ketua Program Studi

Magister Administrasi Pendidikan


Dr. Muhammad Nurwahidin, M.Ag., M.Si
NIP. 19741220 200912 1 002


Dr. Handoko, S.T., M.Pd.
NIP. 19860515 202406 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Sowiyah, M.Pd

Sekretaris : Dr. Siti Rahma Sari, S.Pd., M.Pd

Penguji Anggota : I. Dr. Muhammad Nurwahidin, M.Ag., M.Si

II. Dr. Handoko, S.T., M.Pd

2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dr. Albert Maydiantoro, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19870504 201404 1 001

3. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung

Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si
NIP. 19640326 198902 1 001

Tanggal Lulus Ujian Tesis: 2 Februari 2026

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Fasilitas Akademik, Efektivitas Pengelolaan Administrasi, Dan Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Di Bandar Lampung” adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut plagiarisme.
2. Hak intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan saya ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya pelanggaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya, saya bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, 24 Januari 2026

Pembuat pernyataan



Trisna Kusuma Yusuf

NPM. 2423012006

RIWAYAT HIDUP



Trisna Kusuma Yusuf lahir di Bandar Lampung, 13 Juni 1998. Anak dari pasangan bpk. Suhanza Yusuf (Alm) dan ibu Jasimah, anak ke 3 dari 3 bersaudara. Selama pendidikan penelitian menempuh pendidikan dasar di SD Negeri 1 Rawa Laut, dan lulus pada tahun 2011. Kemudian di lanjutkan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2013. Dilanjutkan jenjang menengah di SMK Negeri 4 Bandar Lampung.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan tinggi S1 di UIN Raden Intan Lampung pada tahun 2016, dan lulus pada tahun 2020 di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Prodi Manajemen Pendidikan Islam. Dan dilanjutkan pendidikan tinggi S2 di Universitas Lampung pada tahun 2024, Prodi Magister Administrasi Pendidikan.

MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِي^C سَوَّاءٌ
وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا^S مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا ۚ

Artinya: Jika berbuat baik, (berarti) kamu telah berbuat baik untuk dirimu sendiri. Jika kamu berbuat jahat, (kerugian dari kejahatan) itu kembali kepada dirimu sendiri. Apabila datang saat (kerusakan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu, untuk memasuki masjid (Baitulmaqdis) sebagaimana memasukinya ketika pertama kali, dan untuk membinasakan apa saja yang mereka kuasai. (Al-Isra'/17:7)

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan Kepada:

1. Ucapan rasa syukur kepada Allah SWT.
2. Kedua Orang Tua Bpk. Suhanna Yusuf (Alm) dan ibu Jasimah yang telah memberikan semangat serta doa untuk dapat menyelesaikan pendidikan ini.
3. Kepada orang tua angkat saya Abi Dr. Oki Dermawan, M.Pd dan Umi Hj. Dian Megawati Am.Keb, yang telah memberikan support, do'a dan juga semangat baik mental maupun material.
4. Kakek dan nenek yaitu Bpk. Drs. H. Toyib Sumarna dan Ibu Hj. E. Kustini yang sudah menyemangati saya dan taklupa nenek Hj. Roslidar (Alm).
5. Kepada Bpk. H. Syamsul Hilal Ade, S.Sos (Alm) dan Ibu Hj. Emy Yunida, S.Pd, yang sudah memberikan dukungan nya.
6. Kepada Bpk. Nur Haidir, S.E dan Ibu Ari Yulianti, yang sudah memberikan dukungan nya
7. Kepada paman saya yaitu Bpk. Prof. Dr. Jayusman, S.Ag., M.Ag., karena nya penelitian ini berjalan dengan lancar.
8. Kepada kakak Windy Anggraeni dan Irma Yulinda beserta keluarga juga adik-adik yaitu Muhammad Egga Lana, S.Pd., Gr., Tubagus Hafizh Sulthon Alshazmy, S.H., Aufaqila Ghinadia Anshazmy, L.Ag., dan Tubagus Muhammad Azhim Birhaq Anshazmy dan saudara yang lainnya yang mendukung dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Kepada sahabat, baik di Dreamers dan juga Kita Bersama, juga teman-teman saya yang selalu mendukung saya dan menjadi ruang diskusi

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, kasih, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Fasilitas Akademik, Efektivitas Pengelolaan Administrasi, Dan Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Di Bandar Lampung.”

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dalam Program Studi Administrasi Pendidikan. Proses penyusunan tesis ini tidaklah mudah, namun berkat pertolongan Tuhan, dukungan keluarga, bimbingan para dosen, serta bantuan berbagai pihak, akhirnya karya ilmiah ini dapat terselesaikan. Penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A.IPM., ASEAN Eng., selaku Rektor Universitas Lampung, yang menjadi kunci dalam keberhasilan suatu perguruan tinggi.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si. Direktur Program Pascasarjana, sebagai penjaminan mutu perguruan tinggi yang memperkuat daya saing regional dan internasional.
3. Bapak Dr. Albet Maydiantoro, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, yang telah mendukung dan memfasilitasi kebutuhan akademik dalam pelaksanaan studi dan penelitian ini.
4. Bapak Dr. Muhammad Nurwahidin, M.Ag., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan sekaligus Dosen Penguji I yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan tesis ini.
5. Bapak Dr. Handoko, S.T., M.Pd., selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Pendidikan sekaligus dosen Penguji II Ujian Tesis yang telah memberikan dukungan, arahan, serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan dan menyelesaikan penelitian ini.
6. Ibunda Prof. Dr. Sowiyah, M.Pd Pembimbing Akademik atau Pembimbing I dan sebagai Ketua Ujian Tesis yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah

memberikan arahan, masukan, dan bimbingan ilmiah selama proses penelitian dan penulisan tesis ini.

7. Ibu Dr. Siti Rahma Sari, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II dan Sekretaris Ujian Tesis yang dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan keikhlasan telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga dalam penulisan tesis ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi Magister Administrasi Pendidikan Universitas Lampung yang telah mendidik, memotivasi serta memberikan inspirasi dalam proses pendidikan di Universitas Lampung.
9. Dan almamater Universitas Lampung serta teman kelas saya yang sudah memberikan dukungan nya.
10. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung atas izin, kesempatan, dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini, serta kepada seluruh mahasiswa, sahabat, keluarga, dan rekan-rekan mahasiswa Magister Administrasi Pendidikan angkatan 2024 yang telah memberikan kontribusi, semangat, dukungan moral, dan doa selama proses pengumpulan data, penyusunan tesis, dan perjalanan pendidikan ini..

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Akhirnya, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang kepemimpinan pendidikan yang berbasis nilai dan kearifan lokal.

Bandar Lampung, 24 Januari 2026

Penulis,

Trisna Kusuma Yusuf

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
DAFTAR ISI	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Hipotesis Penelitian	8
1.7 Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Kepuasan Mahasiswa (<i>Customer Satisfaction Theory</i>)	10
2.2 Kualitas Fasilitas Akademik.....	15
2.3 Efektivitas Pengelolaan Administrasi Akademik	20
2.4 Pelayanan Akademik.....	28
2.5 Kepuasan Mahasiswa dalam Konteks Pendidikan	33
2.6 Model atau Teori Penelitian yang Relevan.....	39
2.7 Kerangka Pemikiran	42
2.8 Penelitian Relevan	43
III. METODE PENELITIAN	46
3.1 Jenis dan Pendekatan	46
3.2 Tempat dan Waktu	58
3.3 Alat Pengumpulan Data	59
3.4 Teknik Analisis Data	60

3.5 Pelaksanaan	61
3.6 Pengamatan	65
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Hasil Penelitian	67
4.2 Pembahasan.....	80
V. PENUTUP.....	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Rekomendasi.....	88
Daftar Pustaka	89
LAMPIRAN.....	104

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan tinggi memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk generasi yang berkualitas dan kompeten di berbagai bidang. Dalam konteks globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, institusi pendidikan tinggi dituntut untuk tidak hanya fokus pada aspek akademik, tetapi juga pada penyediaan fasilitas dan layanan yang mendukung proses belajar mengajar. Kualitas fasilitas akademik yang baik, serta efektivitas pengelolaan administrasi dan pelayanan akademik, menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan pandangan Rahmulyana (2024) bahwa lembaga pendidikan harus berperan aktif dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengembangan potensi mahasiswa.

Kualitas fasilitas akademik di perguruan tinggi merupakan elemen yang sangat penting dalam mendukung proses pendidikan dan pengembangan kompetensi mahasiswa. Fasilitas ini mencakup berbagai aspek, mulai dari ruang kelas yang nyaman hingga laboratorium yang dilengkapi dengan peralatan mutakhir, perpustakaan dengan koleksi literatur yang relevan, akses internet yang stabil, ruang diskusi, serta fasilitas penunjang lainnya. Hasil survei menunjukkan bahwa 50% responden merasa ruang kelas dan laboratorium belum sepenuhnya memadai, dan hanya 25% mahasiswa yang menyatakan puas sepenuhnya terhadap aspek tersebut.

Dalam hal fasilitas digital, sekitar 38% responden merasa cukup terbantu dengan keberadaan WiFi dan perangkat digital, meskipun sebagian besar menyatakan bahwa layanan ini masih perlu ditingkatkan. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketersediaan dan kualitas fasilitas akademik masih berada di bawah ekspektasi mahasiswa. Fasilitas seperti laboratorium yang belum dilengkapi dengan peralatan mutakhir,

perpustakaan dengan koleksi literatur yang belum memadai, serta akses internet yang tidak stabil menjadi faktor penghambat dalam proses pembelajaran dan ada beberapa fasilitas seperti toilet yang kurang terawat, ac yang tidak berfungsi, proyektor.

Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dalam penyediaan fasilitas ini berpotensi menurunkan kepuasan mahasiswa, karena lingkungan belajar yang tidak optimal dapat menghambat pengembangan kompetensi akademik mereka. Penelitian Susetyo (2022) menunjukkan bahwa kualitas fasilitas akademik yang baik dapat menciptakan suasana belajar yang kondusif, meningkatkan motivasi mahasiswa, dan mendukung pengembangan kompetensi mereka.

Fasilitas akademik yang tidak memadai, seperti laboratorium dengan peralatan usang atau perpustakaan dengan koleksi yang kurang lengkap, dapat menghambat kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Anwar et al., 2023; Saputri et al., 2023; Toron, 2022). Ketika mahasiswa merasa bahwa fasilitas yang disediakan tidak memenuhi harapan mereka, hal ini dapat berdampak negatif pada motivasi dan hasil belajar mereka (Martasubrata & Suwatno, 2016; Wanta, 2016).

Menurut Permendikbud Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, fasilitas akademik di perguruan tinggi harus memenuhi standar minimal yang ditetapkan, termasuk kapasitas, kualitas, dan ketersediaan sarana untuk mendukung pencapaian kompetensi lulusan (Titin, 2023). Hal ini menegaskan bahwa fasilitas akademik berfungsi sebagai bagian integral dari upaya perguruan tinggi dalam menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap bersaing di pasar kerja. Penelitian juga menunjukkan bahwa perguruan tinggi yang mampu menyediakan fasilitas

akademik berkualitas cenderung memiliki mahasiswa yang lebih puas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi institusi dan daya tariknya bagi calon mahasiswa baru (Aliyah et al., 2022; Susetyo et al., 2022).

Selain itu efektivitas pengelolaan administrasi dan pelayanan akademik di perguruan tinggi merupakan aspek krusial yang mendukung kelancaran proses pendidikan. Pengelolaan administrasi yang efektif mencakup berbagai layanan administratif, seperti pendaftaran, pengelolaan data akademik, penerbitan ijazah dan transkrip, penjadwalan mata kuliah, serta komunikasi yang jelas antara pihak kampus dan mahasiswa. Dalam aspek pengelolaan administrasi, survei menunjukkan bahwa hanya 31% mahasiswa yang merasa proses pengurusan administrasi seperti KRS dan surat-menyurat berjalan dengan efektif. Selain itu, 62% responden menyatakan bahwa sistem informasi akademik (SIKAD) belum mudah digunakan dan sering mengalami gangguan teknis.

Prosedur administratif yang berbelit-belit, kurangnya kejelasan alur, dan lambatnya proses pengurusan dokumen menyebabkan mahasiswa merasa frustrasi. Hal ini berdampak negatif terhadap pengalaman akademik mereka secara keseluruhan dan menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap institusi. Oleh karena itu, efektivitas pengelolaan administrasi menjadi salah satu faktor penting yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan oleh pihak kampus. Penelitian Iksan (2018) menunjukkan bahwa sistem pengelolaan administrasi yang terintegrasi dan berbasis teknologi, seperti penggunaan cloud computing, dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan administrasi di perguruan tinggi. Dengan memanfaatkan teknologi, perguruan tinggi dapat mengurangi risiko kehilangan dokumen dan mempercepat proses administrasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa (Asmawati et al., 2022).

Pelayanan akademik berfokus pada kebutuhan belajar mahasiswa dan bimbingan akademik mereka. Hal ini mencakup dukungan bimbingan akademik, konsultasi dosen, akses informasi tentang kurikulum, dan bantuan administratif lainnya yang relevan dengan proses belajar mengajar. Dalam hal pelayanan akademik, hanya 31% mahasiswa yang menyatakan dilayani secara profesional dan adil oleh dosen dan staf akademik. Mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum konsisten dan kurang responsif terhadap kebutuhan akademik mereka. Hambatan komunikasi, kurangnya akses terhadap layanan konsultasi dan bimbingan akademik, serta informasi yang tidak disampaikan dengan jelas (misalnya terkait perubahan jadwal atau kebijakan kampus) menjadi permasalahan yang sering dihadapi mahasiswa.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik yang belum konsisten menjadi faktor signifikan yang mengurangi kepuasan mahasiswa. Ketika mahasiswa tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhannya, hal ini berdampak langsung terhadap kenyamanan dan efektivitas mereka dalam menjalani proses pendidikan. Penelitian Asmawati (2022) menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Layanan yang responsif dan informatif membuat mahasiswa merasa lebih terbantu dan didukung selama menjalani pendidikan mereka. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dan tidak transparan dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan, yang dapat mempengaruhi pengalaman belajar dan keterikatan mereka dengan perguruan tinggi (Widawati & Siswohadi, 2020).

Menurut Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015, pengelolaan administrasi dan pelayanan akademik

di perguruan tinggi harus dilakukan secara profesional, akuntabel, dan transparan (Asmawati et al., 2022). Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua proses administrasi berjalan lancar dan dapat diakses oleh seluruh mahasiswa tanpa diskriminasi. Dalam konteks ini, penerapan sistem informasi yang baik menjadi sangat penting. Misalnya, sistem informasi pengajuan surat berbasis web dapat mempercepat dan mempermudah proses pengajuan surat yang dibutuhkan mahasiswa, sehingga mengurangi penumpukan antrian di loket (Rahayu et al., 2023). Dengan sistem yang terintegrasi, mahasiswa dapat mengajukan permohonan secara online dan mendapatkan notifikasi tentang status permohonan mereka, yang meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan (Alfianti & Rismayana, 2020). Pengelolaan administrasi dan pelayanan akademik yang efektif sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan mahasiswa.

Penelitian Setiawardani (2018) menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa .

Layanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses membuat mahasiswa merasa lebih dihargai dan didukung dalam proses belajar mereka. Sebaliknya, layanan yang tidak memadai dapat menyebabkan ketidakpuasan yang berpotensi mengganggu proses pendidikan (Widawati & Siswohadi, 2020). Oleh karena itu, penting bagi perguruan tinggi untuk terus meningkatkan kualitas layanan administrasi dan akademik mereka. Sistem informasi yang baik juga dapat membantu dalam pengelolaan data akademik dan administrasi, termasuk pengelolaan alumni. Dengan merancang sistem informasi pengelolaan alumni yang efektif, perguruan tinggi dapat melakukan tracer study untuk melacak perkembangan alumni dan meningkatkan hubungan dengan mereka (R. Setiawan & Riyanti, 2018).

Hal ini tidak hanya bermanfaat bagi perguruan tinggi dalam hal akreditasi dan pengembangan program, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi mahasiswa dalam hal jaringan dan peluang karir di masa depan. Dalam upaya meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi dan pelayanan akademik, pelatihan bagi staf administrasi juga sangat penting. Penelitian Nunu (2021) menunjukkan bahwa pelatihan yang baik dapat meningkatkan kompetensi staf dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada mahasiswa.

Dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf, perguruan tinggi dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan oleh mahasiswa. Secara keseluruhan, efektivitas pengelolaan administrasi dan pelayanan akademik di perguruan tinggi tidak hanya mendukung proses pendidikan, tetapi juga memainkan peran penting dalam menciptakan citra positif dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan memanfaatkan teknologi dan sistem informasi yang baik, serta meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan dan pengembangan staf, perguruan tinggi dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan lebih baik dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih kondusif.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah nya adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Kurangnya pemanfaatan teknologi dalam Administrasi dan pelayanan Akademik.
- 1.2.2 Kualitas fasilitas akademik yang belum memadai
- 1.2.3 Proses administrasi akademik yang berjalan lambat dan cenderung berbelit-belit.

1.2.4 Mahasiswa mengalami kesulitan dalam pengurusan KRS, Transkrip nilai, dan dokumen akademik lainnya.

1.2.5 Kualitas pelayanan akademik yang tidak konsisten.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang dan identifikasi masalah di atas, peneliti perlu membatasi masalah guna menghindari salah penafsiran dan menyesuaikan dengan kemampuan, pengetahuan, waktu, dan materi peneliti. Adapun Batasan masalah dari penelitian ini adalah Kualitas Fasilitas Akademik (X_1), Efektivitas Pengelolaan Administrasi (X_2), Dan Pelayanan Akademik (X_3), Kepuasan Mahasiswa (Y).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, indentifikasi masalah, serta pembatasan masalah yang di uraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah:

1.4.1 Apakah terdapat pengaruh kualitas fasilitas akademik terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung?

1.4.2 Apakah terdapat pengaruh efektivitas pengelolaan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung?

1.4.3 Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung?

1.4.4 Apakah terdapat pengaruh kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi dan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui

1.5.1 Pengaruh kualitas fasilitas akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

1.5.2 Pengaruh pengelolaan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa.

1.5.3 Pengaruh Kualitas pelayanan akademik dan sejauh mana hal ini mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa.

1.5.4 Pengaruh secara Bersama sama dari kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi dan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

1.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran ini, hipotesis yang dapat diusulkan adalah:

1.6.1 H₁: Kualitas fasilitas akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung.

H₀: Kualitas fasilitas akademik tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung.

1.6.2 H₂: Efektivitas pengelolaan administrasi akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung.

H₀: Efektivitas pengelolaan administrasi akademik tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung.

1.6.3 H₃: Pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung.

H₀: Pelayanan akademik tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung.

1.6.4 H₄: Kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi, dan pelayanan akademik secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung.

H₀: Kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi, dan pelayanan akademik secara bersama-sama tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung.

1.7 Manfaat Penelitian

1.7.1 Manfaat Teoretis

Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu di bidang administrasi pendidikan, khususnya dalam memahami faktor-faktor

yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Memperkuat teori kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan tinggi dengan menguji pengaruh kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi, dan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ini meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di lingkungan akademik lainnya.

1.7.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perguruan Tinggi:

- 1) Memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi, serta pelayanan akademik di UIN Raden Intan Lampung.
- 2) Membantu pihak universitas dalam mengidentifikasi aspek yang perlu di perbaiki guna meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2. Bagi Mahasiswa

Memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kampus sehingga mereka dapat lebih aktif dalam menyampaikan aspirasi dan kebutuhan mereka.

3. Bagi Pengelola Administrasi dan Dosen

Memberikan masukan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi dan pelayanan akademik sehingga dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih kondusif dan efisien.

4. Bagi Pemerintah dan Pemangku Kepentingan

Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan terkait peningkatan kualitas layanan pendidikan tinggi, baik dalam aspek fasilitas, administrasi, maupun pelayanan akademik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Kepuasan Mahasiswa (*Customer Satisfaction Theory*)

Teori Kepuasan dalam konteks pendidikan mengacu pada pemahaman dan analisis tentang bagaimana pengalaman dan interaksi pelanggan (dalam hal ini, mahasiswa atau siswa) dengan layanan pendidikan memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Kepuasan pelanggan di sektor pendidikan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan, nilai yang dirasakan, citra institusi, dan hubungan antara mahasiswa dan pengelola institusi. Kualitas layanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang sejalan dengan temuan sebelumnya dalam berbagai sektor, termasuk perhotelan dan transportasi (Afthanorhan et al., 2019; LE et al., 2020; Winarno et al., 2020).

Salah satu dimensi penting dari kualitas layanan adalah keandalan, yang merujuk pada kemampuan institusi pendidikan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten. Penelitian oleh Woldemichael menunjukkan bahwa dimensi keandalan dari kualitas layanan berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan (Woldemichael, 2024). Peningkatan dalam kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di berbagai konteks, termasuk pendidikan tinggi (Janardhan & Rajasekhar, 2012; Winarno et al., 2020). Dalam konteks pendidikan, keandalan dapat mencakup aspek seperti ketersediaan pengajaran yang berkualitas, dukungan akademis yang memadai, dan fasilitas yang memadai untuk mendukung proses belajar mengajar.

Selain itu, nilai yang dirasakan oleh mahasiswa juga berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Nilai ini dapat mencakup persepsi mahasiswa tentang biaya pendidikan dibandingkan dengan manfaat yang mereka terima, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, dan peluang karir setelah lulus. Nilai yang dirasakan memiliki hubungan

positif dengan kepuasan pelanggan, yang menunjukkan bahwa mahasiswa yang merasa mendapatkan nilai lebih dari pendidikan mereka cenderung lebih puas dalam hal ini, institusi pendidikan perlu memastikan bahwa mereka memberikan (LE et al., 2020; Winarno et al., 2020). layanan yang tidak hanya memenuhi tetapi juga melampaui harapan mahasiswa.

Citra institusi pendidikan juga berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Citra yang positif dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mahasiswa terhadap institusi tersebut. Citra merek yang kuat dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, di mana mahasiswa yang memiliki persepsi positif tentang institusi cenderung lebih puas dengan pengalaman mereka (A. E. Putra, 2023; Winarno et al., 2020). Oleh karena itu, penting bagi institusi pendidikan untuk membangun dan memelihara citra yang baik melalui komunikasi yang efektif, promosi yang tepat, dan pengelolaan hubungan yang baik dengan mahasiswa.

Kepuasan pelanggan di sektor pendidikan juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti kondisi ekonomi dan persaingan di pasar pendidikan. Dalam situasi di mana banyak institusi pendidikan bersaing untuk menarik mahasiswa, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menjadi semakin penting. Institusi yang mampu memberikan pengalaman positif kepada mahasiswa cenderung lebih berhasil dalam mempertahankan dan menarik mahasiswa baru (Ban & Kim, 2019; Katili et al., 2019). Oleh karena itu, institusi pendidikan perlu terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memenuhi harapan mahasiswa.

Meningkatkan kepuasan pelanggan, institusi pendidikan juga perlu melakukan evaluasi dan pengukuran secara berkala terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian menunjukkan bahwa umpan balik dari mahasiswa dapat memberikan wawasan berharga tentang area yang perlu diperbaiki dan aspek yang sudah baik (Hery, 2016; Irawan, 2019). Dengan

mengumpulkan dan menganalisis data tentang kepuasan mahasiswa, institusi dapat membuat keputusan yang lebih baik dan lebih tepat sasaran dalam upaya meningkatkan kualitas layanan mereka.

Secara keseluruhan, teori kepuasan pelanggan dalam pendidikan mencakup berbagai dimensi yang saling terkait, termasuk kualitas layanan, nilai yang dirasakan, citra institusi, dan hubungan antara mahasiswa dan pengelola. Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor ini, institusi pendidikan dapat meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada loyalitas dan keberhasilan jangka panjang mereka. Penelitian lebih lanjut di bidang ini dapat membantu mengidentifikasi strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor pendidikan.

2.1.1 Konsep Kepuasan

Kepuasan pendidikan merupakan konsep yang kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pengajaran, dukungan administratif, dan interaksi antara siswa dan pengajar. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengajaran memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan siswa. Misalnya, Suarman et al., (2013) menemukan bahwa persepsi siswa terhadap kualitas pengajaran dan pembelajaran berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan mereka di universitas. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Haris (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pendidikan, termasuk metode pengajaran dan dukungan administratif, berkontribusi pada kepuasan siswa di institusi pendidikan.

Dukungan organisasi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pendidikan. Umamy (2021) menyoroti bahwa dukungan organisasi yang dirasakan dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya berdampak positif pada kinerja pendidikan. Penelitian lain oleh Abbasi et al., (2011)

menunjukkan bahwa berbagai faktor seperti dukungan administratif, fasilitas, dan kualitas pengajaran di universitas Pakistan berkontribusi pada kepuasan siswa. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pendidikan tidak hanya bergantung pada faktor akademis, tetapi juga pada lingkungan dan dukungan yang diberikan oleh institusi.

Interaksi positif antara siswa dan pengajar juga diidentifikasi sebagai faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pendidikan. Xie et al., (2023) menekankan bahwa komunikasi dan interaksi yang baik antara pengajar dan siswa dapat meningkatkan kepuasan keseluruhan siswa. Secara keseluruhan, kepuasan pendidikan merupakan hasil dari interaksi kompleks antara berbagai faktor, termasuk kualitas pengajaran, dukungan administratif, dan interaksi sosial dalam lingkungan pendidikan. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami lebih dalam bagaimana faktor-faktor ini saling berinteraksi dan mempengaruhi kepuasan siswa di berbagai konteks pendidikan.

2.1.2 *Model Disconfirmation dan Servqual*

Model Disconfirmation dan *Servqual* adalah kerangka kerja penting dalam memahami kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Model ekspektasi-diskonfirmasi menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh perbandingan antara ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi pasca pembelian terhadap kinerja layanan. Model ini menunjukkan bahwa ketika kinerja layanan melebihi harapan, terjadi diskonfirmasi positif, yang mengarah pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, ketika kinerja jauh dari harapan, diskonfirmasi negatif akan menimbulkan ketidakpuasan (Kopalle & Lehmann, 2001; Magnini et al., 2012).

Kopalle dan Lehmann (2001) menekankan manajemen ekspektasi strategis, dengan alasan bahwa perusahaan harus berupaya menurunkan ekspektasi pelanggan untuk meningkatkan kepuasan. Mereka menyarankan agar pelanggan dapat menyesuaikan ekspektasi mereka ke bawah untuk mengurangi disonansi pasca pembelian, sehingga memperkuat relevansi model diskonfirmasi dalam konteks kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan temuan Hui (2012), yang mengembangkan model konseptual untuk pemulihan layanan di sektor perbankan, yang menunjukkan bahwa diskonfirmasi memainkan peran penting dalam kepuasan nasabah setelah kegagalan layanan.

Model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., (1991) berfungsi sebagai alat praktis untuk mengukur kualitas layanan melalui kacamata paradigma diskonfirmasi. Penilaian ini menilai kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan dalam berbagai dimensi, termasuk dimensi nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Model ini telah diadopsi secara luas di berbagai sektor untuk mengidentifikasi kekurangan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Hamer, 2006; Kettinger & Lee, 2005). Misalnya, Lee et al., (2000) menyoroti bahwa *SERVQUAL* membedakan antara ekspektasi normatif dan prediktif, yang penting untuk memahami persepsi pelanggan.

Selain itu, penerapan model diskonfirmasi ekspektasi tidak hanya diterapkan pada sektor swasta, tetapi juga pada layanan publik, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Petrovsky et al., (2016) dan Chatterjee dan Suy (2019). Model-model tersebut menggambarkan bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dianalisis melalui lensa

diskonfirmasi yang sama, yang menunjukkan bahwa model tersebut serbaguna dan dapat diterapkan di berbagai konteks layanan. Ryzin (2004) lebih lanjut mendukung hal ini dengan menunjukkan bahwa kepuasan warga terhadap layanan perkotaan secara signifikan dipengaruhi oleh diskonfirmasi ekspektasi, yang menggarisbawahi kekuatan model di berbagai bidang.

Singkatnya, *Model Disconfirmation dan Servqual* merupakan bagian integral dalam memahami dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Mereka memberikan kerangka kerja yang membantu organisasi mengelola ekspektasi dan menilai kualitas layanan secara efektif, sehingga menghasilkan pengalaman pelanggan yang lebih baik di berbagai sektor.

2.2 Kualitas Fasilitas Akademik

Kualitas fasilitas akademik memainkan peran krusial dalam pengaruhnya terhadap kepuasan dan kinerja mahasiswa di institusi pendidikan tinggi. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa sangat memperhatikan kualitas fasilitas akademik dan layanan yang diberikan oleh institusi. Misalnya, penelitian oleh Mattah (2018) mengungkapkan bahwa graduan lebih mementingkan layanan dan fasilitas (36,98%) dibandingkan dengan aspek lain seperti dosen (11,10%) dan program (7,03%). Ini menunjukkan bahwa dalam konteks pendidikan tinggi, fasilitas yang baik dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan mahasiswa dalam proses belajar.

Fasilitas fisik dan layanan akademik yang berkualitas juga sangat penting. Penelitian oleh Hossain et al., (2018) menunjukkan bahwa kualitas fasilitas, termasuk laboratorium komputer dan akses ke ruang belajar yang layak, berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, terutama di universitas swasta di mana pengalaman mahasiswa sangat

diprioritaskan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Setiawardani (2018) menunjukkan perlunya peningkatan kualitas administrasi akademik dan fasilitas seperti ketersediaan proyektor LCD dan layanan petugas yang lebih disiplin untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Fasilitas fisik juga berhubungan langsung dengan kinerja akademik mahasiswa. Sebuah studi oleh Werang (2024) menunjukkan bahwa semua mahasiswa harus memiliki akses yang sama terhadap fasilitas yang disediakan, karena hal ini dapat meningkatkan motivasi pengajaran guru dan keterlibatan siswa. Penelitian lain oleh Saputri et al., (2023) mengkonfirmasi bahwa ada hubungan yang kuat antara kinerja dosen, kualitas pelayanan akademik, dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa.

Di sisi lain, kualitas layanan akademik juga memerlukan evaluasi dan perbaikan terus-menerus. Menurut Dora dan Asmar (2023), kualitas layanan *e-Service* dan fasilitas memengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna layanan e-Akademik, di mana variabel seperti Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Demikian pula, penelitian oleh Harahap (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan infrastruktur pendidikan berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas fasilitas akademik juga memengaruhi pengalaman keseluruhan mahasiswa di institusi pendidikan, dan adanya fasilitas yang baik dapat memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih institusi pendidikan. Sebagaimana dinyatakan oleh Weerasinghe dan Fernando (2018) fasilitas yang berkualitas tinggi berkontribusi pada kepuasan mahasiswa dan cenderung menarik lebih banyak pendaftaran mahasiswa baru. Ini menunjukkan bahwa pendidikan tinggi harus berinvestasi dalam infrastruktur untuk memastikan kepuasan dan keberhasilan akademik mahasiswa.

Dengan kata lain, kualitas fasilitas akademik tidak hanya sekedar mendukung proses belajar, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan umum mahasiswa, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi prestasi akademik mereka. Oleh karena itu, institusi pendidikan tinggi harus berdedikasi untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan yang mereka tawarkan untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mahasiswa.

2.2.1 Definisi dan Komponen Fasilitas Akademik

Fasilitas akademik merujuk kepada berbagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh lembaga pendidikan untuk mendukung kegiatan belajar mengajar serta pengembangan akademik mahasiswa. Fasilitas ini mencakup, tetapi tidak terbatas pada, perpustakaan, laboratorium, ruang kelas, pusat olahraga, fasilitas kesehatan, dan ruang ibadah. Keberadaan fasilitas-fasilitas ini sangat penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi mahasiswa, serta mendukung aktivitas non-akademik yang dapat berkontribusi terhadap perkembangan pribadi dan sosial mahasiswa (Bakti et al., 2024; Faris, 2025).

Salah satu contoh penting dari fasilitas akademik adalah perpustakaan. Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi juga sebagai pusat sumber informasi yang menyediakan akses ke berbagai bahan belajar, baik dalam bentuk cetak maupun digital. Pengembangan layanan perpustakaan yang sejalan dengan kebutuhan informasi akademik mahasiswa sangat krusial, terutama di era digital yang ditandai oleh tingkat aksesibilitas informasi yang tinggi (Qurotianti, 2020). Penelitian Hanany (2022) menunjukkan bahwa koleksi yang memadai di perpustakaan berhubungan positif dengan keberhasilan akademik mahasiswa, karena memudahkan dalam melakukan riset dan pembelajaran.

Laboratorium juga merupakan fasilitas yang tidak kalah penting, terutama di bidang ilmu sains dan teknik. Kualitas laboratorium perlu ditinjau dari berbagai aspek, termasuk fasilitas penunjang, program layanan, dan pemanfaatan media pembelajaran. Penelitian yang dilakukan di beberapa universitas menunjukkan bahwa kondisi laboratorium yang baik berpengaruh positif terhadap kemampuan dan keterampilan mahasiswa dalam praktek (Istiandaru et al., 2017). Dengan adanya laboratorium yang lengkap, mahasiswa dapat melakukan eksperimen dan praktikum yang mendukung pemahaman teori yang diajarkan selama perkuliahan.

Selain itu, fasilitas olahraga dan kesehatan juga menjadi komponen vital dari fasilitas akademik yang mendukung kesehatan fisik dan mental mahasiswa. Aktivitas fisik yang teratur melalui olahraga mampu meningkatkan konsentrasi dan produktivitas belajar (Bakti et al., 2024; Faris, 2025). Fasilitas kesehatan memberikan dukungan untuk kesehatan mental dan fisik mahasiswa, sehingga mereka dapat fokus pada studi mereka. Penelitian Nirtha (2024) menunjukkan bahwa akses terhadap fasilitas kesehatan yang memadai berkontribusi terhadap kepuasan dan motivasi mahasiswa dalam belajar.

Di dalam konteks akademik, kolaborasi antara berbagai sektor juga dapat memperkaya fasilitas yang tersedia. Misalnya, kerjasama antara institusi pendidikan dan perusahaan dapat menciptakan ruang-ruang kreatif yang meningkatkan interaksi dan inovasi di kalangan mahasiswa, seperti yang terlihat pada studi kolaborasi untuk menciptakan ruang belajar yang interaktif seperti "The Gade Creative Lounge" (Srikandina & Prijana, 2024). Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan multidimensional dalam pengembangan fasilitas akademik yang tidak hanya terfokus pada

penyediaan infrastruktur, tetapi juga pada kolaborasi dan kualitas layanan yang ditawarkan.

2.2.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa

Fasilitas yang disediakan di lembaga pendidikan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian Batubara & Fitri (2023) dan Warnadi (2019) menunjukkan bahwa kualitas fasilitas berkontribusi secara langsung terhadap pengalaman siswa dan pemenuhan kebutuhan mereka dalam konteks pembelajaran.

Pengaruh fasilitas juga terlihat dalam kualitas pelayanan akademik. Warnadi (2019) menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan akademik maupun fasilitas berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Ini sejalan dengan penelitian Titin (2023) yang mengungkapkan bahwa aspek pelayanan pendidikan, termasuk fasilitas, memainkan peran penting dalam penilaian keseluruhan mahasiswa terhadap institusi mereka. Dengan demikian, bukan hanya fasilitas fisik yang berperan, tetapi juga konteks akademik dan layanan yang disediakan, menunjukkan pentingnya pendekatan holistik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa (Sari, 2022).

Lebih lanjut, penelitian oleh Nugroho (2023) melaporkan bahwa kualitas fasilitas sekolah berpengaruh terhadap keputusan siswa untuk memilih sekolah dan pada gilirannya, berdampak pada kepuasan siswa. Hal ini menandakan bahwa mahasiswa cenderung lebih puas jika mereka merasa fasilitas pembelajaran memenuhi standar yang diperlukan untuk mendukung studi mereka. Selain itu, fasilitas yang baik, termasuk aksesibilitas ke sumber belajar dan alat pendukung, berkontribusi pada pengalaman belajar yang lebih positif bagi mahasiswa (Pangemanan et al., 2022).

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa meningkatkan kualitas fasilitas di institusi pendidikan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa tetapi juga dapat mempengaruhi integrasi mereka dan pengalaman belajar secara keseluruhan. Fasilitas bukan hanya merupakan sarana fisik, tetapi juga mencerminkan komitmen institusi terhadap kualitas pendidikan dan layanan yang diberikan (Reresi et al., 2024; Suprihatin et al., 2022).

2.3 Efektivitas Pengelolaan Administrasi Akademik

Pengelolaan administrasi akademik merupakan aspek penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan di institusi pendidikan. Dalam beberapa tahun terakhir, penerapan teknologi informasi melalui pengembangan sistem informasi akademik telah muncul sebagai solusi yang signifikan. Penelitian oleh Agustiani et al., (2023) menunjukkan bahwa dengan mengembangkan sistem informasi akademik menggunakan metode Rapid Application Development (RAD), pengelolaan data di institusi seperti SMK Mihadunal Ula menjadi lebih terintegrasi dan akurat. Konsep ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yindrizar (2021) yang menegaskan bahwa penggunaan Sistem Informasi Akademik di Universitas Andalas Padang tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga mengurangi interaksi langsung antara mahasiswa dan staf, sehingga layanan menjadi lebih efisien.

Lebih lanjut, Rahayu et al. (2023) mengidentifikasi bahwa pelayanan di Biro Administrasi Akademik banyak dilakukan secara manual, yang mengakibatkan penumpukan antrian dan ketidak efisienan pelayanan . Oleh karena itu, perlunya desain sistem informasi pengajuan surat berbasis web untuk meningkatkan alur administrasi menjadi sangat penting. Implementasi sistem ini diharapkan dapat mendigitalisasi tugas-tugas yang

selama ini dilakukan secara manual, sehingga meminimalisir kesalahan dan mempercepat proses administrasi. Nasution dan Simargolang (2024) juga menyoroti pentingnya sistem informasi terintegrasi dalam meningkatkan efektivitas administrasi di sektor lain, yaitu administrasi perpajakan, yang menyoroti relevansi sistem informasi dengan pengelolaan data secara umum.

Sebagai tambahan, penelitian oleh Iksan et al., (2018) menunjukkan bahwa sistem penyimpanan berbasis cloud dapat mengatasi masalah penyimpanan data yang konvensional, memberikan solusi bagi tantangan yang dihadapi oleh institusi yang masih bergantung pada dokumen fisik . Manfaat dari sistem informasi berbasis cloud ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data tetapi juga memudahkan aksesibilitas informasi bagi semua pihak yang terlibat dalam proses administrasi akademik.

Peningkatan efektivitas pengelolaan administrasi akademik tidak dapat dipisahkan dari pelatihan dan sosialisasi yang berkelanjutan. Darmawan et al., (2023) menekankan pentingnya sosialisasi aplikasi digital dalam meningkatkan produktivitas kegiatan akademik dan keuangan di lembaga pendidikan. Ini menunjukkan bahwa kesuksesan penerapan sistem informasi sangat bergantung pada penerimaan dan pemahaman pengguna terhadap platform tersebut. Dengan kata lain, investasi dalam pelatihan tim administrasi dan dosen/dewan pendidikan untuk menggunakan sistem yang baru sangatlah penting. Sebuah kesuksesan implementasi teknologi informasi dalam administrasi pendidikan, seperti yang terlihat di STMIK JAKARTA, mengarah pada peningkatan kualitas pengelolaan data akademik sangat tergantung pada partisipasi aktif dari seluruh stakeholder (Finandhita et al., 2023).

Secara keseluruhan, kombinasi penerapan teknologi informasi, pelatihan, dan penerimaan pengguna adalah kunci untuk mencapai efektivitas dalam

pengelolaan administrasi akademik. Dengan mengadopsi pendekatan yang terintegrasi dan fokus pada pemanfaatan teknologi, institusi pendidikan dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan akademik.

2.3.1 Definisi dan Peran Administrasi Akademik

Administrasi akademik merupakan komponen penting dalam pengelolaan institusi pendidikan, yang mencakup serangkaian aktivitas yang mendukung proses pendidikan dan pelaksanaan program akademik. Definisi administrasi akademik dapat dipahami sebagai sistem pengelolaan yang memfasilitasi aspek-aspek administratif, termasuk manajemen kurikulum, penjadwalan perkuliahan, pengelolaan data mahasiswa, dan administrasi dosen dan pegawai (Delima & Nadiyah, 2020; Subagyo, 2025). Peran sistem informasi dalam administrasi akademik sangat krusial. Sistem Informasi Akademik (SIKAD) telah diimplementasikan di berbagai perguruan tinggi, memberikan kemudahan dalam proses administrasi, seperti penerimaan mahasiswa baru, pembuatan jadwal kuliah, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), dan pengelolaan data akademik lainnya (Bestari, 2019; Wardah et al., 2023).

Namun, ada tantangan yang perlu diatasi, seperti ketidakcukupan dalam menyesuaikan sistem penilaian dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) (Subagyo, 2025). Dengan kemajuan teknologi informasi, proses administratif bisa lebih efisien dan terintegrasi, mengurangi beban kerja manual dan meningkatkan akurasi data (Halimahturrafiah, 2019). Dalam konteks yang lebih luas, peran administrasi akademik juga melibatkan interaksi yang efektif antara mahasiswa dengan dosen penasihat akademik.

Sosialisasi mengenai peran penasihat akademik diperlukan agar mahasiswa memahami pentingnya bimbingan dalam mencapai keberhasilan akademik dan untuk mendorong komunikasi aktif dalam pembimbingan (Wardah et al., 2023). Hal ini sejalan dengan tujuan manajemen pendidikan untuk menciptakan lingkungan belajar yang mendukung dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa (Darmawan et al., 2023). Di samping itu, administrasi akademik tidak terlepas dari tugas pengawasan dan peningkatan kualitas pendidikan. Peran kepala madrasah atau institusi pendidikan lainnya sebagai supervisor merupakan bagian penting dalam memastikan bahwa administrasi pembelajaran dilaksanakan dengan standar yang diharapkan (Faizatun & Mufid, 2020).

Supervisi akademik berfungsi untuk mengevaluasi dan memberi umpan balik kepada pengajar tentang pelaksanaan proses pembelajaran dan administrasi yang dilakukan (Parhati, 2022). Dengan pendekatan ini, diharapkan kualitas layanan pendidikan dapat terus meningkat (Muzayanah, 2022).

Dengan demikian, administrasi akademik berfungsi sebagai penghubung antara pengelolaan institusi pendidikan dan praktik edukatif yang berorientasi pada hasil, mengintegrasikan sistem informasi, komunikasi, dan evaluasi untuk menciptakan proses pengajaran dan pembelajaran yang efektif dan efisien. Hal ini penting untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi oleh institusi pendidikan dalam menghadapi tuntutan zaman yang semakin kompleks.

2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Administrasi Akademik

Faktor-faktor yang mempengaruhi administrasi akademik adalah sejumlah elemen yang berinteraksi dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang efektif. Berikut adalah beberapa titik penting yang menguraikan faktor-faktor tersebut:

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan yang efektif dalam institusi pendidikan berperan penting dalam memotivasi dan memfasilitasi kinerja dosen serta staf. Gaya kepemimpinan yang baik akan meningkatkan komitmen untuk perubahan dalam organisasi akademis. Penelitian Marjohan (2022) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan partisipatif mendorong partisipasi aktif dari anggota, yang pada gilirannya berdampak pada keberhasilan administrasi akademik.

2. Motivasi Kerja

Motivasi individu, baik intrinsik maupun ekstrinsik, adalah kunci dalam peningkatan etos kerja staf akademik dan mahasiswa. Ketersediaan dukungan dari lingkungan kerja, termasuk hubungan dengan rekan kerja, memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan motivasi (Lake et al., 2024). Tanpa adanya motivasi yang kuat, administrasi akademik dapat terhambat dalam mencapai tujuan pendidikan yang diharapkan (Lake et al., 2024).

3. Sumber Daya Manusia

Kualitas dan kompetensi sumber daya manusia dalam institusi pendidikan mempengaruhi efektivitas administrasi. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas dosen dan staf administrasi yang tinggi berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan Pendidikan (Ulandari et al., 2021). Pengetahuan dan pemahaman tentang administrasi sangat penting untuk kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas mereka (Fatimah et al., 2023).

4. Komunikasi

Proses komunikasi yang efektif di antara dosen, staf, dan mahasiswa meningkatkan transparansi dan kolaborasi dalam administrasi akademik. Ketidakjelasan dalam komunikasi dapat

menghambat proses administrasi dan mengakibatkan ketidakpuasan di antara individu yang terlibat (Marjohan, 2022). Ini mencakup komunikasi formal dan informal yang mendukung interaksi yang sehat dalam lingkungan akademik (Maharani et al., 2021).

5. Kondisi Lingkungan

Lingkungan fisik dan budaya di dalam institusi pendidikan juga mempengaruhi kualitas administrasi. Faktor-faktor eksternal seperti infrastruktur, kebijakan pendidikan, dan faktor sosial budaya memiliki dampak pada operasional akademik (Permatasari et al., 2020). Lingkungan yang mendukung dan inklusif akan mendorong partisipasi aktif dan meningkatkan kinerja akademik (Fatimah et al., 2023).

6. Tingkat Pengawasan dan Akuntabilitas

Adanya pengawasan dan akuntabilitas yang jelas dalam organisasi akademik meningkatkan efektivitas administrasi. Penelitian menunjukkan bahwa sistem pengawasan yang baik berkontribusi pada kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur administrasi yang ada (Juwanto & Kuntadi, 2023).

7. Ketersediaan Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya, seperti dana dan material pendidikan, mempengaruhi pencapaian administratif di institusi Pendidikan (Fatimah et al., 2023). Selain itu, akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi akademik (Fadhilah & Putri, 2021).

Sebagai kesimpulan, sasaran administrasi akademik yang efektif ditentukan oleh interaksi dinamis antara faktor-faktor internal dan eksternal. Memperkuat kepemimpinan, motivasi, komunikasi, dan akses ke sumber daya merupakan langkah penting yang harus

diambil untuk meningkatkan kemampuan dan efektivitas dalam administrasi akademik.

2.3.3 *Theory of Administrative Behavior*

Teori perilaku administratif melibatkan pemahaman tentang bagaimana keputusan diambil dalam konteks organisasi, terutama dalam administrasi publik dan pendidikan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa perilaku administratif sering berlangsung dalam konteks yang sangat kompleks, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal dan internal. Sebagai contoh, model keputusan berbasis evolusi yang diajukan oleh Romero menekankan pentingnya jaringan perilaku yang berkembang secara dinamis dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan tugas spesifik (Romero, 2011). Jaringan perilaku ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih adaptif dalam menghadapi tantangan yang muncul, sejalan dengan perubahan situasi dan lingkungan.

Dalam konteks sekolah, pengambil keputusan, terutama administrator, diharapkan dapat menggunakan gaya pengambilan keputusan yang efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja guru. Penelitian Ölçüm & Titrek (2015) menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara gaya pengambilan keputusan administrator sekolah dan tingkat kepuasan kerja guru. Hal ini menunjukkan bahwa administrator tidak hanya bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan tetapi juga dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, yang pada gilirannya berkontribusi pada komitmen dan kinerja guru (Ngussa & Gabriel, 2017).

Lebih lanjut, dalam era volatilitas, ketidakpastian, kompleksitas, dan ambiguitas (VUCA), penting bagi para pengambil keputusan

untuk menggunakan pendekatan yang fleksibel dan responsif. Wijaya dan Rosyadi (2023) menunjukkan bahwa birokrat dalam konteks ini memerlukan dukungan untuk beradaptasi dengan tantangan baru yang timbul dan melakukan perubahan yang positif dan berkelanjutan. Ini menggarisbawahi peran penting dari administrator sebagai pemimpin yang harus mampu menavigasi situasi sulit dan membuat keputusan yang bijaksana demi kepentingan publik.

Para peneliti juga menyoroti pentingnya penggunaan instrumen berbasis bukti dalam pengambilan keputusan, terutama dalam administrasi publik. Stewart et al., (2018) menegaskan bahwa ada kecenderungan yang meningkat untuk menggunakan bukti dalam proses pengambilan keputusan politik dan praktik dalam administrasi publik, yang menjadi langkah strategis dalam pemasaran kebijakan yang lebih efektif. Ini menunjukkan bahwa keputusan yang berbasis bukti tidak hanya berdampak pada kualitas hasil yang dicapai tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses administrasi.

Di bagian lain, penelitian oleh Gilmour dan Sandilos (2023) menyoroti bahwa administrator sekolah memainkan peran penting dalam membentuk kondisi kerja untuk guru, yang pada gilirannya memengaruhi keputusan dan hasil pendidikan untuk siswa. Penelitian ini menekankan pentingnya menjaga kesejahteraan guru agar mereka tetap termotivasi dan mampu memberikan pendidikan yang berkualitas.

Secara keseluruhan, teori perilaku administratif menekankan bahwa pengambilan keputusan di dalam organisasi merupakan proses multifaset yang melibatkan banyak pertimbangan dan

variabel. Administrator dituntut untuk tidak hanya membuat keputusan yang tepat, tetapi juga untuk memahami dinamika lingkungan sosial dan politik yang lebih luas di mana mereka beroperasi.

2.4 Pelayanan Akademik

2.4.1 Definisi dan Komponen Pelayanan akademik

Pelayanan akademik merupakan bagian integral dari sistem pendidikan tinggi yang mencakup semua aspek layanan yang diberikan kepada mahasiswa, serta fungsionalitas dan efektivitas dalam proses akademik. Definisi pelayanan akademik dapat dikatakan sebagai serangkaian layanan yang mencakup pengelolaan kurikulum, administrasi, presensi, dan informasi akademik yang bertujuan untuk mendukung proses pembelajaran dan memfasilitasi kebutuhan mahasiswa.

Menurut Siregar dan Situmeang (2022), sistem informasi akademik (Siakad) sangat penting untuk mengatur berbagai urusan perkuliahan dan informasi akademik lainnya, yang merupakan akses utama bagi dosen, mahasiswa, dan karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Kurniadi dan Mulyani (2020) yang menjelaskan bahwa pengembangan terminal informasi akademik (S-IT) juga bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada seluruh civitas akademika.

Komponen pelayanan akademik meliputi beberapa elemen penting seperti kualitas pengajaran, fasilitas pendidikan, dan kualitas layanan administrasi akademik. Penelitian oleh Rahman menunjukkan bahwa kualitas pengajaran dan pelayanan akademik yang baik berkontribusi besar terhadap kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya berdampak positif pada motivasi dan prestasi

akademik mereka (Rahman, 2023). Selain itu, Saputri et al., (2023) menegaskan bahwa kinerja dosen dan fasilitas belajar sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, di mana citra akademik yang baik menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan mahasiswa.

Pada praktiknya, teknologi informasi memainkan peran krusial dalam meningkatkan pelayanan akademik. Penelitian oleh Fauzia et al., (2023) menunjukkan bagaimana sistem informasi akademik dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan pembelajaran di lembaga pendidikan. Begitu pula, studi oleh Kurniadi et al., (2020) yang menyatakan bahwa sistem presensi berbasis *Radio Frequency Identification* (RFID) mampu meningkatkan efisiensi pelayanan akademik. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya mencakup sistem manajemen akademik tetapi juga aplikasi komunikasi interaktif seperti chatbot untuk memberikan informasi terkait akademik (Guntoro et al., 2020).

Secara keseluruhan, komponen pelayanan akademik terdiri dari berbagai elemen yang saling terkait, termasuk pengelolaan informasi, kualitas pengajaran, dan dukungan teknologi informasi. Evaluasi dan perbaikan dalam semua aspek ini adalah penting untuk mencapai kepuasan mahasiswa. Sebagai contoh, penelitian oleh Setiawardani (2018) yang menampilkan analisis mengenai kualitas pelayanan administrasi akademik menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti responsivitas, keandalan, dan rasa empati dari staf akademik sangat penting dalam meningkatkan pengalaman mahasiswa.

Dengan demikian, komponen pelayanan akademik tidak hanya mencakup metode layanan namun juga harus didukung dengan kebijakan sistem dan teknologi yang efektif, agar dapat memenuhi

harapan dan kebutuhan mahasiswa dalam proses pembelajaran yang optimal.

2.4.2 Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Pelayanan akademik memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, yang dapat diteliti melalui berbagai dimensi kualitas layanan yang diimplementasikan oleh institusi pendidikan tinggi. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan akademik mencakup sikap pengajar, kompetensi staf, serta berbagai fasilitas yang mendukung proses pembelajaran. Leblanc dan Nguyen (1997) berargumentasi bahwa untuk meningkatkan pengalaman mahasiswa, fakultas perlu terlibat dalam pelatihan berkelanjutan dan menunjukkan sikap yang baik terhadap mahasiswa, yang sangat memengaruhi kepuasan mereka terhadap pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan hasil yang diperoleh oleh Baniya (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan hasil dari interaksi yang baik antara mahasiswa dan fakultas selama proses belajar mengajar.

Selain itu, Chandra et al., (2019) mengungkapkan bahwa pelayanan yang berkualitas tinggi akan meningkatkan loyalitas mahasiswa, namun tanpa evaluasi kepuasan mahasiswa, upaya tersebut mungkin sia-sia. Hal ini menunjukkan pentingnya tidak hanya memberikan pelayanan yang baik, tetapi juga mengukur dan memahami sumber kepuasan mahasiswa (Sultan & Wong, 2012). Kualitas pelayanan di bidang akademik seperti proses pengajaran yang efektif dan komunikasi yang baik dengan pengajar memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang mereka terima (Moslehpour et al., 2020).

Kajian terkini oleh Gürbüz dan Bayraktar (2023) ditemukan bahwa dimensi akademik dari pelayanan, termasuk kemampuan pengajaran dan sikap staf, secara signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Mereka menambahkan bahwa akreditasi akademis dan penerapan sistem jaminan kualitas berkontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa (Albaroudi et al., 2023). Mahasiswa cenderung merasa lebih puas ketika institusi pendidikan meningkatkan standar pengajaran dan melibatkan mahasiswa dalam proses umpan balik terkait pelayanan yang mereka terima (Setiyani et al., 2023).

Penelitian oleh Sriyanto (2017) menegaskan bahwa semua dimensi layanan berkualitas berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Analisis ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik yang efektif memberikan kontribusi besar pada kepuasan mahasiswa, menciptakan ikatan yang lebih kuat antara mahasiswa dan institusi. Martasubrata dan Suwatno (2016) juga mencatat bahwa kualitas layanan akademik secara langsung berkorelasi dengan tingkat kepuasan mahasiswa, mengindikasikan bahwa peningkatan mutu akademik harus menjadi prioritas bagi perguruan tinggi.

2.4.3 Model Pelayanan yang Digunakan Dalam Pendidikan Tinggi

Model pelayanan dalam pendidikan tinggi sangat penting untuk menjamin kualitas dan efisiensi penyampaian pendidikan kepada mahasiswa. Berbagai penelitian telah mengidentifikasi indikasi penting dalam pengelolaan kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa serta loyalitas mereka, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap reputasi dan keberhasilan institusi pendidikan tinggi.

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan pendidikan adalah metode Eduqual dan Importance-Performance Analysis. Dalam sebuah studi, ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik berhubungan positif dengan kepuasan mahasiswa dan secara langsung mempengaruhi loyalitas mereka terhadap institusi pendidikan (A. Setiawan et al., 2023; Siddik et al., 2020; Titin, 2023). Penggunaan model-model seperti ini membantu institusi untuk memahami harapan mahasiswa dan menyelaraskan pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan dan ekspektasi mereka, sehingga mendukung pencapaian tujuan pendidikan yang lebih efektif.

Pengelolaan sumber daya manusia dalam pendidikan tinggi juga memainkan peran penting dalam menghasilkan layanan berkualitas. Penelitian Nurdiana (2023) menunjukkan bahwa kepemimpinan yang baik dalam lembaga pendidikan dapat meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia, sehingga berimplikasi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Seiring dengan tantangan globalisasi dan teknologi yang terus berkembang, penting bagi institusi untuk mengadaptasi dan mengimplementasikan teknologi informasi dalam manajemen pendidikan mereka. Hal ini termasuk penggunaan sistem manajemen informasi yang dapat memperbaiki proses administrasi dan akademik (Kartini et al., 2024; Zulfa, 2024).

Selain itu, pengelolaan sarana dan prasarana juga menjadi faktor krusial dalam menentukan kualitas pelayanan pendidikan. Fasilitas yang memadai dan terawat baik akan berdampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Kusumawati, 2021; Susiani, 2022; Titin, 2023). Dengan terus memperbarui dan memelihara sarana prasarana, institusi pendidikan dapat menciptakan lingkungan

belajar yang mendukung bagi mahasiswa, yang pada akhirnya akan mendorong keberhasilan akademik mereka.

Terakhir, dengan meningkatnya perhatian terhadap pengembangan karir mahasiswa, penting bagi institusi pendidikan tinggi untuk menyediakan layanan dukungan karir yang efisien dan efektif. Pusat karir yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan kompetensi mahasiswa dan membantu mereka dalam transisi ke dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan mereka (Fitriani, 2016). Hal ini akan memastikan bahwa lulusan tidak hanya siap secara akademis tetapi juga siap untuk memenuhi tuntutan pasar kerja yang terus berubah.

2.5 Kepuasan Mahasiswa dalam Konteks Pendidikan

2.5.1 Definisi Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan suatu konsep yang kompleks dan multifaset, yang berkaitan erat dengan berbagai aspek pengalaman akademis dan layanan yang diterima oleh mahasiswa sepanjang proses pendidikan mereka. Kepuasan ini mencakup pemenuhan harapan serta kebutuhan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang ada dan dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk kualitas layanan akademik, informasi yang tepat, serta fasilitas yang tersedia di institusi pendidikan.

Salah satu pengukuran kepuasan mahasiswa dapat dilakukan dengan menggunakan kerangka teoretis yang lebih luas, termasuk dimensi kualitas layanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik (Artha & Seminari, 2018). Penelitian Kusumawati (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa, seperti yang terbukti dalam studi yang dilakukan di STIE Gentiaras Bandar Lampung, di mana atribut layanan akademik yang baik sangat

berkontribusi pada tingkat kepuasan mahasiswa. Sebuah penelitian lain juga menunjukkan bahwa kinerja pustakawan berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan di perguruan tinggi (Muspawi & Haryati, 2022).

Lebih lanjut, kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh layanan akademik, tetapi juga oleh berbagai faktor eksternal seperti kebersihan lingkungan, kualitas fasilitas, serta interaksi antar siswa dengan staf akademik dan non-akademik. Penelitian Nurcahyo & Prabandri (2016) menekankan pentingnya dimensi empati dan daya tanggap dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan. Selain itu, pentingnya kualitas sarana penyediaan informasi dan aksesibilitas juga diungkapkan dalam penelitian Riani et al., (2024) yang memperlihatkan bagaimana mahasiswa merasa lebih puas ketika informasi mengenai layanan akademik disampaikan secara efektif.

Kepuasan mahasiswa memiliki implikasi jangka panjang, termasuk kemungkinan peningkatan loyalitas mahasiswa dan kecenderungan untuk merekomendasikan institusi kepada calon mahasiswa lainnya. Kepuasan yang tinggi dapat mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk tetap berada di institusi tersebut dan menempuh program lanjutan, sehingga memberikan dampak positif terhadap reputasi institusi (Riani et al., 2024). Hal ini sejalan dengan temuan yang menunjukkan bahwa mahasiswa yang puas dengan pengalaman belajar mereka lebih mungkin untuk terlibat dalam aktivitas positif, baik akademik maupun non-akademik, yang pada gilirannya berkontribusi pada pengembangan kepribadian mereka (Arsana et al., 2024).

Konteks pendidikan tinggi di Indonesia, penting bagi institusi untuk secara terus menerus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Dengan menggunakan

pendekatan kuantitatif, seperti yang dilakukan Ikrawan (2015) mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan melakukan langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan pengalaman mahasiswa secara keseluruhan. Selain itu, penerapan metode analisis seperti Importance Performance Analysis (IPA) dapat sangat bermanfaat untuk memprioritaskan upaya perbaikan berdasarkan umpan balik mahasiswa (Soleman et al., 2021).

Secara keseluruhan, kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting yang mencerminkan kinerja sebuah institusi pendidikan. Dengan memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan, institusi dapat mengembangkan strategi yang lebih baik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa, sehingga menciptakan pengalaman akademik yang lebih memuaskan dan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat.

2.5.2 Indikator Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting yang mencerminkan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan mahasiswa dengan berbagai indikator yang dapat diukur. Menurut Revika dan Handayani (2022), kepuasan mahasiswa dalam konteks e-learning dapat dinilai berdasarkan bagaimana mahasiswa menilai perbandingan antara harapan dan kenyataan dari layanan e-learning yang diberikan.

Indikator kepuasan tersebut termasuk kemudahan penggunaan, aksesibilitas layanan, dan dukungan teknis yang tersedia. Sebagaimana dinyatakan oleh Mardhotillah dan Rasyid, kualitas pelayanan yang menyentuh aspek empati juga berkontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa, menegaskan pentingnya interaksi interpersonal dalam proses pembelajaran (Mardhotillah & Rasyid, 2019).

Lebih lanjut, penelitian Yuzela et al., (2023) membahas tentang pentingnya sarana dan prasarana, seperti ruang kuliah yang memadai dan akses internet, dalam menentukan kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan temuan Afifah (2021) yang menunjukkan bahwa evaluasi terhadap pelayanan dan kualitas pendidikan sangat penting, di mana kepuasan mahasiswa dianggap sebagai ukuran hasil dari proses pendidikan. Dengan berbagai faktor yang memengaruhi, kualitas layanan akademik yang baik dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas mahasiswa terhadap institusi pendidikan.

Kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal namun juga internal, termasuk kemampuan staf akademik dan pilihan kurikulum. Susetyo et al., (2022) menunjukkan bahwa interaksi yang baik antara mahasiswa dan staf akademik berdampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penguasaan materi oleh dosen, profesionalisme, serta relevansi kurikulum dengan kebutuhan industri juga secara langsung mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas pendidikan yang mereka terima (Istiningtyas & Lukmawati, 2019). Oleh karena itu, institusi pendidikan dianjurkan untuk secara rutin menilai kepuasan mahasiswa untuk melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap layanan yang diberikan.

Upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa, penting juga untuk memperhatikan aspek pengalaman belajar yang lebih luas, termasuk bagaimana pengalaman tersebut dinilai oleh mahasiswa. Nuraini (2022) menambahkan bahwa analisis tingkat kepuasan tidak saja terletak pada layanan langsung tetapi juga pada aspek kreativitas dan penalaran yang diberdayakan dalam layanan kemahasiswaan. Hasil survei di beberapa institusi menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa meningkat ketika mereka merasakan dukungan yang efektif dari institusi pendidikan dalam hal administrasi maupun kurikulum yang inovatif (Bunyamin & Rismita, 2023).

Secara keseluruhan, kepuasan mahasiswa adalah hasil dari kombinasi berbagai faktor yang saling berkaitan, termasuk kualitas pelayanan, interaksi sosial, serta fasilitas yang disediakan. Oleh karena itu, penelitian berkelanjutan di area ini penting untuk memahami lebih dalam tentang apa yang dibutuhkan mahasiswa dan bagaimana institusi dapat memenuhi harapan mereka dengan lebih baik.

2.5.3 Teori dan Model yang Digunakan untuk Pengukuran Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator kunci dalam penilaian kualitas layanan yang dapat mempengaruhi keputusan pelanggan untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan penyedia layanan. Dalam pengukuran kepuasan pelanggan, berbagai teori dan model telah dikembangkan untuk memberikan wawasan lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pelanggan. Dua model yang banyak digunakan dalam studi ini adalah Model Servqual dan Metode Kano.

Model Servqual, yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al., (1991) mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian yang dilakukan oleh Shyafary dan Soeprapto (2022) menunjukkan bahwa pengukuran kualitas layanan administrasi dengan menggunakan model ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kepuasan mahasiswa di institusi pendidikan. Selain itu, Sihotang (2019) juga mengaplikasikan metode ini untuk membandingkan kualitas layanan antara dua aplikasi transportasi online dan menemukan bahwa dimensinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penemuan ini menegaskan pentingnya dimensi Servqual dalam menilai kualitas layanan di berbagai sektor.

Sementara itu, Metode Kano merupakan pendekatan lain yang mengidentifikasi atribut produk atau layanan berdasarkan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Model ini membagi atribut ke dalam kategori seperti must-be, performance, attractive, dan indifferent, yang masing-masing memiliki dampak yang berbeda terhadap kepuasan (P. M. Putra & Prihono, 2023). Penelitian oleh Putra dan Prihono (2023) menerapkan pendekatan Kano dalam pengembangan layanan restoran dan menunjukkan bahwa klasifikasi atribut berdasarkan kebutuhan pelanggan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan. Di sisi lain, penelitian oleh Fadli (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan nilai pelanggan yang diidentifikasi melalui model Kano dapat meningkatkan kepuasan yang berujung pada loyalitas.

Menggabungkan metode pengukuran seperti Customer Satisfaction Index (CSI) dengan model pengukuran yang sudah ada dapat memberikan perspektif yang lebih komprehensif. Penelitian oleh Anindya dan Mindhayani (2021) mengombinasikan metode CSI dengan model kualitas layanan, dan menemukan bahwa elemen-elemen ini saling melengkapi dalam menilai kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian oleh Ulum dan Muchtar (2018) menunjukkan bahwa e-service quality dapat dihubungkan dengan kepuasan pelanggan di platform online, yang mengindikasikan pentingnya adaptasi model tradisional ke dalam konteks digital.

Penggunaan kuesioner berbasis web untuk mengumpulkan data kepuasan pelanggan juga telah muncul sebagai tren baru. Prayitno (2017) menyoroti pentingnya teknologi dalam mempercepat proses pengukuran dan meningkatkan akurasi data yang dikumpulkan. Hal ini diperkuat oleh penelitian oleh Soleman et al., (2021) yang membahas bagaimana audit kepuasan pelanggan dapat diperbaiki melalui teknologi untuk memberikan hasil yang lebih cepat dan efisien.

Kesimpulan, teori dan model yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, seperti Servqual dan Metode Kano, adalah komponen penting dalam strategi manajemen kualitas. Penerapan berbagai metode serta adaptasi dengan teknologi terbaru akan memberikan wawasan yang lebih dalam terhadap kepuasan pelanggan dan meningkatkan peluang untuk meningkatkan kualitas layanan di seluruh sektor industri.

2.6 Model atau Teori Penelitian yang Relevan

2.6.1 Model SERVQUAL

Model SERVQUAL adalah sebuah alat yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan perbedaan antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi mereka tentang layanan yang diterima. Model ini dikembangkan oleh Parasuraman (1991) yang mengidentifikasi lima dimensi utama dalam menilai kualitas layanan: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Model SERVQUAL secara luas diterapkan dalam berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan, perbankan, dan pendidikan. Misalnya, studi oleh Lestari et al., (2021) menunjukkan bagaimana SERVQUAL dapat digunakan untuk menilai kepuasan pasien terhadap layanan konseling apoteker, menekankan pentingnya setiap dimensi dalam mempengaruhi persepsi kualitas layanan. Begitu juga, penelitian oleh Ahmed et al., (2017) menemukan hubungan positif antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan di sektor barang konsumen cepat saji, yang menunjukkan aplikasi SERVQUAL dalam konteks bisnis berkelanjutan.

Sektor perbankan, Hamzah et al., (2017) mengaplikasikan model SERVQUAL untuk menganalisis kualitas layanan di bank Malaysia, dan menemukan bahwa dimensi-dimensi SERVQUAL berkontribusi

signifikan terhadap penilaian keseluruhan kualitas layanan oleh nasabah. Selain itu, model ini juga telah dipertimbangkan untuk diadaptasi dalam konteks Asia, seperti dalam penelitian dari Shafiq et al., (2017) yang menilai kaliber layanan rumah sakit dalam konteks Pakistan, menegaskan bahwa aplikasi SERVQUAL harus memperhatikan konteks budaya yang spesifik.

Beberapa studi menandakan tantangan dalam penerapan universal model SERVQUAL. Penelitian oleh Šíma dan Ruda (2019) menyoroti keraguan akan penerapan umum model ini di berbagai konteks, mengingat banyak penelitian yang menunjukkan hasil yang bervariasi, tergantung pada sektor dan urusan penelitian. Diperlukan penyesuaian dan penambahan dimensi baru guna mempersempit kesenjangan antara harapan dan persepsi dalam konteks layanan yang berbeda, termasuk contohnya dalam konteks e-commerce melalui e-SERVQUAL (Hasan et al., 2024).

Oleh karena itu, model SERVQUAL tetap menjadi alat penting dan relevan dalam menganalisis kualitas layanan, meskipun adaptasinya pada konteks spesifik dan dinamika yang berbeda sangat diperlukan untuk memberikan wawasan yang lebih akurat dan aplikatif dalam meningkatkan pengalaman pelanggan.

2.6.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index atau CSI) merupakan alat ukur yang penting dalam menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa CSI tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai panduan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk yang ditawarkan.

Salah satu aspek utama dari CSI adalah kemampuannya untuk menilai hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian oleh Andi dan Jufriyanto (2023), integrasi metode SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), dan CSI memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan. Hasil pengukuran yang sistematis dapat diandalkan untuk mengetahui area yang perlu diperbaiki dalam pelayanan, sehingga perusahaan dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan (Andi & Jufriyanto, 2023; Siyamto, 2017).

Selain itu, studi oleh Nurfarida dan Dudziak menyoroti pentingnya CSI sebagai alat untuk membandingkan kinerja jasa dengan pesaing. Dengan menggunakan CSI, perusahaan dapat merumuskan strategi yang efektif untuk memperbaiki kualitas layanan, serta menetapkan standar layanan yang lebih tinggi (Dudziak et al., 2022; Nurfarida, 2015). Dalam konteks layanan pembersihan, Hadining (2020) menunjukkan bahwa dengan mencapai indeks kepuasan lebih dari 90%, perusahaan dapat memastikan bahwa mereka telah memenuhi hampir seluruh harapan pelanggan.

Ruang lingkup layanan publik, penelitian oleh Dari dan Sellyana menegaskan bahwa penerapan CSI dalam organisasi yang menyediakan air bersih menunjukkan bahwa pemenuhan standar layanan bisa dilihat dari indeks kepuasan pelanggan yang tinggi (Dari & Sellyana, 2022). Hal ini menunjukkan betapa pentingnya CSI tidak hanya dalam sektor bisnis tetapi juga dalam sektor publik untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

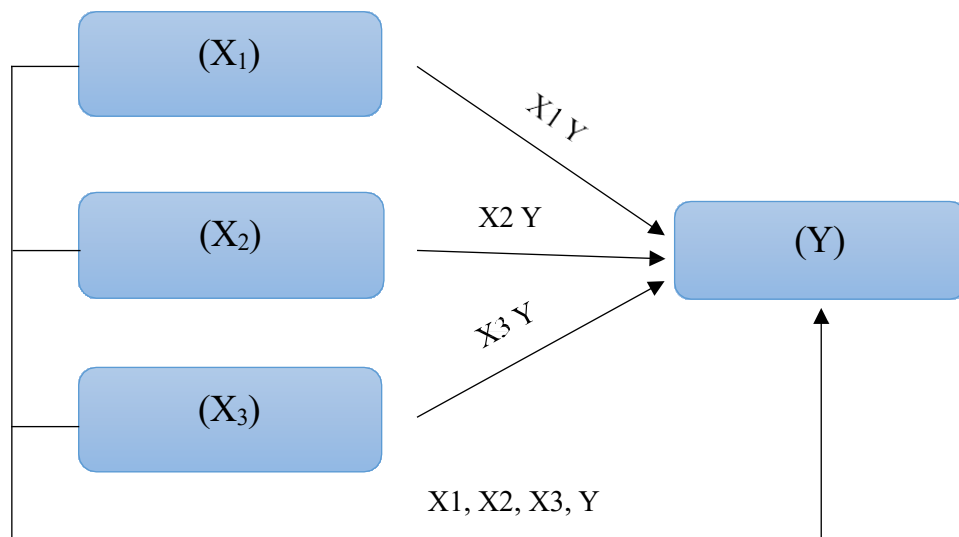
Pentingnya Customer Satisfaction Index juga diperkuat dengan hasil studi dari Wibawa et al., (2022), yang menekankan pentingnya pemantauan secara berkelanjutan terhadap CSI untuk memahami

dinamika kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks layanan berbasis digital seperti Gojek dan Grab di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman yang mendalam tentang pengalaman konsumen dapat membantu perusahaan menghadapi perubahan perilaku dan ekspektasi pelanggan.

Melihat dari berbagai perspektif, dapat disimpulkan bahwa CSI berfungsi tidak hanya sebagai alat ukur tetapi juga sebagai pendorong perbaikan berkelanjutan dalam layanan dan produk. Dengan mempertahankan fokus pada indeks kepuasan pelanggan, perusahaan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pasar dan bersaing secara efektif.

2.7 Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran variable X1, X2, X3 terhadap Y1



Keterangan Variabel:

X_1 : Kualitas Fasilitas Akademik

X_2 : Efektivitas Pengelolaan Administrasi

X_3 : Pelayanan Akademik

Y : Kepuasan Mahasiswa

Buat gambar baik secara parsial maupun simultan.

2.7.1 Variabel Independen:

- a. Kualitas Fasilitas Akademik (X_1): Digambarkan di sebelah kiri diagram, variabel ini mencakup segala aspek fasilitas yang mendukung proses pembelajaran, seperti ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, dan sarana prasarana lainnya.
- b. Efektivitas Pengelolaan Administrasi (X_2): Terletak di bagian tengah atas diagram, variabel ini mencerminkan kualitas manajemen administrasi di kampus yang mencakup layanan administrasi akademik, pengurusan dokumen, dan kemudahan mahasiswa dalam mengakses informasi administratif.
- c. Pelayanan Akademik (X_3): Di sebelah kanan diagram, variabel ini mencakup kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa oleh pihak akademik, termasuk interaksi dengan dosen, layanan bimbingan, dan pendampingan akademik.

2.7.2 Variabel Dependen:

Kepuasan Mahasiswa (Y): Terletak di bagian bawah diagram sebagai variabel dependen, yang menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung dipengaruhi oleh ketiga variabel di atas.

2.7.3 Hubungan Antar-Variabel:

Panah menghubungkan masing-masing variabel independen dengan variabel dependen, yang menggambarkan pengaruh langsung dari kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi, dan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

2.8 Penelitian Relevan

- 2.8.1 Arnol Kusmin s(2023). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIAT) berpengaruh positif

- terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. (Kusmin et al., 2023).
- 2.8.2 Kamal, Fahmi et al., (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Fahmi Kamal et al., 2020).
- 2.8.3 Harmen, Hilma (2020) Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. (Siburian et al., 2024).
- 2.8.4 Saputri, Nadiya et al., (2023) Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kinerja dosen dan fasilitas belajar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan kualitas pelayanan akademik tidak signifikan (Saputri et al., 2023).
- 2.8.5 Thoriq Vico Ardana et al., (2023), Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Raden Intan Lampung
- 2.8.6 Setiawardani, Maya (2018) Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik dan kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Bandung (Setiawardani, 2018).
- 2.8.7 Desilia Purnama Dewi et al., (2023), Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Prodi D-III Administrasi Perkantoran Universitas Pamulang (Dewi et al., 2023).
- 2.8.8 Dewi Susilowati et al., (2015), Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan administrasi akademik dengan sistem registrasi online terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta (Susilowati et al., 2015).
- 2.8.9 Adi Sumendri, Siswoyo, Fatqul Hajar Aswad, & M. Badrun (2025), Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dosen (X1), fasilitas kampus (X2), dan kualitas layanan akademik (X3) berpengaruh positif dan signifikan, baik parsial maupun simultan, terhadap kepuasan

mahasiswa (Y) Program Magister Universitas Muhammadiyah
Pringsewu. (Adi Sumendriet al., 2025).

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti.

3.1.2 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif untuk mengukur pengaruh variabel-variabel independen (kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi, dan pelayanan akademik) terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa). Pendekatan kuantitatif ini bertujuan untuk memperoleh data yang objektif, yang kemudian akan dianalisis secara statistik untuk menjelaskan hubungan antar-variabel.

3.1.3 Definisi Konseptual

1. Fasilitas Akademik

Fasilitas Akademik merujuk pada aset fisik dan non-fisik yang disediakan oleh institusi pendidikan guna mendukung proses belajar mengajar, penelitian, serta pengembangan ilmu pengetahuan. Fasilitas ini mencakup ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, ruang diskusi, dan infrastruktur penunjang lainnya yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan memfasilitasi kegiatan akademik. Ketersediaan dan kualitas fasilitas akademik dianggap sebagai elemen penting yang berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa dan efektivitas proses pendidikan (Dora & Asmar, 2023).

2. Pengelolaan Administrasi

Pengelolaan Administrasi pada lingkungan akademik mencakup seluruh rangkaian aktivitas yang terkait dengan pengorganisasian, pelaksanaan, dan pemantauan proses administratif di institusi pendidikan. Proses ini melibatkan penggunaan teknologi informasi, seperti sistem informasi akademik maupun metode penyimpanan data terdistribusi, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi. Pendekatan modern dalam pengelolaan administrasi melibatkan berbagai pihak, mulai dari staf tata usaha hingga tenaga pengajar, sehingga tercipta alur kerja yang lebih responsif dan transparan (Arifin et al., 2023; Iksan et al., 2018). Penggunaan solusi teknologi dalam pengelolaan administrasi juga mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan serta meminimalkan potensi kesalahan dan inefisiensi dalam proses administratif (Iksan et al., 2018).

3. Pelayanan Akademik

Pelayanan Akademik adalah rangkaian layanan yang disediakan oleh institusi pendidikan untuk memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa, mulai dari penyampaian proses belajar mengajar, bimbingan akademik, hingga layanan bantuan administratif. Pelayanan ini tidak hanya melibatkan interaksi langsung antara mahasiswa dan dosen tetapi juga ditunjang oleh sistem informasi yang efektif untuk mendukung proses registrasi, evaluasi, dan monitoring kegiatan akademik (Yindrizar, 2021). Kualitas pelayanan akademik yang baik ditandai dengan responsivitas, keandalan, dan kemampuan lembaga untuk mengintegrasikan berbagai layanan yang mendukung perkembangan akademik serta kepuasan mahasiswa (Widawati & Siswohadi, 2020). Dengan demikian, pelayanan akademik yang optimal merupakan faktor

kunci dalam upaya peningkatan mutu pendidikan secara keseluruhan (Widawati & Siswohadi, 2020).

3.1.4 Definisi Oprasional

Table 1. X1: Kualitas Akademik

No	Indikator
1	Kenyamanan ruang kelas
2	Ketersediaan dan kondisi peralatan belajar
3	Kelengkapan fasilitas laboratorium
4	Kelengkapan koleksi perpustakaan
5	Aksesibilitas dan kestabilan internet kampus

Table 2. X2: Efektivitas Pengelolaan Administrasi

No	Indikator
1	Kelancaran proses administrasi akademik (KRS, KHS, dll.)
2	Kesesuaian jadwal pelayanan
3	Kemudahan akses informasi administrasi
4	Ketepatan pengelolaan data akademik
5	Kemudahan penggunaan sistem informasi akademik (SIKAD)

Table 3. X3: Pelayanan Akademik

No	Indikator
1	Keramahan dan profesionalisme staf akademik
2	Kecepatan tanggapan terhadap permintaan informasi
3	Ketersediaan waktu dosen untuk konsultasi
4	Adanya layanan bantuan akademik
5	Keadilan dalam pelayanan akademik

Table 4. Y: Kepuasan Mahasiswa

No	Indikator
1	Kepuasan terhadap fasilitas akademik
2	Kepuasan terhadap administrasi akademik
3	Kepuasan terhadap pelayanan dosen dan staf
4	Pemenuhan harapan sebagai mahasiswa
5	Kepuasan secara keseluruhan terhadap kampus

Dalam penelitian ini, terdapat empat variabel yang dioperasionalkan, yaitu Kualitas Fasilitas Akademik (X1), Efektivitas Pengelolaan Administrasi (X2), Pelayanan Akademik (X3), dan Kepuasan Mahasiswa (Y). Masing-masing variabel dijabarkan ke dalam beberapa indikator untuk mempermudah pengukuran.

1. Variabel Kualitas Fasilitas Akademik (X1) terdiri dari lima indikator utama, yaitu: kenyamanan ruang kelas, ketersediaan dan kondisi peralatan belajar, kelengkapan fasilitas laboratorium, kelengkapan koleksi perpustakaan, serta aksesibilitas dan kestabilan internet kampus. Kelima indikator ini digunakan untuk menilai sejauh mana fasilitas yang tersedia mampu menunjang kegiatan belajar mahasiswa.
2. Variabel Efektivitas Pengelolaan Administrasi (X2) meliputi indikator seperti kelancaran proses administrasi akademik (termasuk KRS dan KHS), kesesuaian jadwal pelayanan, kemudahan akses informasi administrasi, ketepatan dalam pengelolaan data akademik, dan kemudahan penggunaan sistem informasi akademik (SIKAD). Indikator ini bertujuan untuk menilai efisiensi dan keakuratan sistem administrasi yang diterapkan oleh kampus.
3. Variabel Pelayanan Akademik (X3) diukur melalui lima indikator, yaitu: keramahan dan profesionalisme staf akademik, kecepatan tanggapan terhadap permintaan informasi, ketersediaan waktu dosen untuk konsultasi, adanya layanan bantuan akademik, serta keadilan

dalam pelayanan akademik. Indikator-indikator ini mencerminkan kualitas interaksi dan pelayanan yang diberikan pihak kampus kepada mahasiswa.

4. Terakhir, variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) mencakup indikator kepuasan terhadap fasilitas akademik, administrasi akademik, pelayanan dosen dan staf, pemenuhan harapan sebagai mahasiswa, serta kepuasan secara keseluruhan terhadap kampus. Variabel ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik yang diberikan oleh universitas.

3.1.5 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa dari berbagai fakultas yang ada. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah mahasiswa dari setiap fakultas adalah sebagai berikut:

1. Fakultas Adab : 479 mahasiswa
2. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi : 1.654 mahasiswa
3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam : 6.332 mahasiswa
4. Fakultas Psikologi Islam : 1.743 mahasiswa
5. Fakultas Sains dan Teknologi : 1.060 mahasiswa
6. Fakultas Syariah : 3.460 mahasiswa
7. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan : 10.088 mahasiswa
8. Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama : 1.108 mahasiswa

Dengan demikian, jumlah total mahasiswa secara keseluruhan adalah 25.924 orang. Seluruh mahasiswa ini secara umum menjadi cakupan populasi penelitian.

b. Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling untuk memastikan setiap mahasiswa memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden. Ukuran sampel ditentukan dengan

menggunakan rumus tertentu (rumus Slovin) untuk memastikan sampel yang representatif.

Dengan populasi sebanyak 25.924 mahasiswa dan margin of error yang diinginkan sebesar 5%, kita bisa menggunakan rumus Slovin untuk menghitung jumlah sampel yang ideal.

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

Di mana:

$N = 25.924$ (Jumlah Populasi)

$e = 0,05$ (Margin Of Error)

Perhitungan:

$$\begin{aligned} n &= \frac{25.924}{1 + 25.924 \times (0,05)^2} = \frac{25.924}{1 \times 25.924 \times 0,0025} = \frac{25.924}{1 + 64,81} \\ &= \frac{25.924}{65,81} = 394 \end{aligned}$$

Jadi, jumlah sampel ideal untuk populasi 25.924 mahasiswa dengan margin of error 5% adalah sekitar **394 mahasiswa**.

Jumlah ini bisa dibulatkan ke atas atau ke bawah, tergantung pada ketersediaan dan aksesibilitas responden, namun **394 sampel** memberikan hasil yang cukup representatif untuk populasi 25.924 mahasiswa dengan tingkat kepercayaan 95%.

3.1.6 Kisi-kisi dan Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert (1-5), yang terdiri dari beberapa bagian:

- a. Bagian 1: Pernyataan tentang kualitas fasilitas akademik.
- b. Bagian 2: Pernyataan mengenai efektivitas pengelolaan administrasi.
- c. Bagian 3: Pernyataan terkait pelayanan akademik.
- d. Bagian 4: Pernyataan tentang kepuasan mahasiswa.

Table 5. Kisi Kisi Instrument (X1)

No.	Variable	Indikator	Pernyataan	
			Positif	Negatif
1.	X1	Ketersediaan sarana belajar	3. Peralatan belajar seperti LCD dan papan tulis tersedia dan berfungsi 13. Ketersediaan kursi dan meja di ruang kelas terawat 16. tersedia ruang diskusi mahasiswa yang representatif 17. Fasilitas akademik diperbarui secara berkala	
2.	X1	Kondisi ruang kuliah	1. Ruang kelas nyaman dan memadai untuk proses pembelajaran. 2. Ventilasi dan pencahayaan ruang kelas baik. 6. Lingkungan kampus bersih dan tertata rapih. 14. Area parkir cukup luas dan aman	
3.	X1	Akses internet dan teknologi	12. Akses internet (WiFi) tersedia dan stabil di lingkungan kampus.	
4.	X1	Ketersediaan laboratorium dan perpustakaan	4. Laboratorium dilengkapi dengan peralatan yang sesuai kebutuhan 5. fasilitas perpustakaan lengkap dan mudah diakses 9. ruang baca kondusif untuk belajar mandiri	
5.	X1	Ketersediaan fasilitas umum	7. Toilet mahasiswa bersih dan layak digunakan 8. Fasilitas olahraga tersedia dan dapat digunakan mahasiswa. 15. Kampus menyediakan akses untuk mahasiswa difabel	10. Beberapa fasilitas kampus sering rusak dan tidak segera di perbaiki 11. Lingkungan kampus bersih dan layak digunakan.

Table 6. Kisi Kisi Instrument (X2)

No.	Variable	Indikator	Pernyataan	
			Positif	Negatif
1.	X2	Ketepatan pelayanan	1. Proses KRS berjalan sesuai jadwal yang ditentukan	

			11. Layanan administrasi tetap berjalan dengan baik saat kuliah daring. 13. pelayanan administrasi dilakukan sesuai prosedur 14. Sistem administrasi mendukung kelancaran studi.	
2.	X2	Kejelasan prosedur	3. Sistem pelayanan administrasi jelas dan transparan. 12. Keluhan mahasiswa ditanggapi dengan cepat oleh pihak administrasi 15. Petugas administrasi dapat dihubungi saat dibutuhkan	
3.	X2	Kecepatan pengurusan administrasi	2. Pengurusan surat akademik dilakukan secara cepat 9. Tidak ada antrean panjang dalam layanan administrasi. 10. Dokumen akademik dapat diperoleh tanpa proses yang berbelit	
4.	X2	Transparansi pengelolaan	4. Informasi akademik mudah diakses oleh mahasiswa. 5. Petugas administrasi memberikan informasi yang akurat. 6. Data akademik mudah digunakan	16. Proses Administrasi kampus sering lambat dan tidak efisien. 17. Petugas administrasi sering tidak memberikan informasi yang jelas.

Table 7. Kisi Kisi Instrument (X3)

No.	Variable	Indikator	Pernyataan	
			Positif	Negatif
1.	X3	Kemudahan akses informasi	4. Informasi akademik disampaikan secara rutin dan jelas 9. Kegiatan akademik berjalan sesuai kalender akademik 12. Kegiatan akademik berjalan lancar selama perkuliahan daring	17. Informasi akademik sering terlambat dan tidak lengkap disampaikan
2.	X3	Responsivitas staf akademik	1. Staf akademik responsive terhadap kebutuhan mahasiswa 13. terdapat koordinasi yang baik antara dosen dan bagian akademik	

3.	X3	Kualitas bimbingan akademik	2. Dosen memberikan layanan konsultasi akademik dengan baik 5. Bimbingan akademik berjalan secara terstruktur.	16. Mahasiswa sering kesulitan mendapatkan bimbingan akademik yang memadai
4.	X3	Kesopanan dan keramahan layanan	7. Staf akademik memiliki sikap yang ramah dan kooperatif 8. Mahasiswa mendapatkan layanan akademik tanpa deskriminasi 10. Permintaan mahasiswa ditanggapi secara adil dan tepat 11. Pelayanan akademik disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa 15. Pelayanan akademik dilakukan secara profesional	

Table 8. Kisi Kisi Instrument (Y)

No.	Variable	Indikator	Pernyataan	
			Positif	Negatif
1.	Y	Kepuasan terhadap fasilitas	1. Saya merasa puas dengan fasilitas yang tersedia di kampus 4. Saya merasa nyaman belajar di lingkungan kampus ini.	
2.	Y	Kepuasan terhadap pelayanan administrasi	2. Saya puas terhadap layanan administrasi akademik yang saya terima. 13. Saya puas dengan kecepatan layanan administrasi kampus.	
3.	Y	Kepuasan terhadap proses akademik	3. Saya puas dengan layanan akademik dari dosen dan staf 5. Saya puas terhadap layanan yang diberikan selama masa studi. 6. Layanan akademik sesuai dengan harapan saya sebagai mahasiswa 10. Saya puas dengan komunikasi antara pihak kampus dan mahasiswa. 11. Saya merasa kampus memberikan	

			pengalaman belajar yang menyenangkan. 14. Kampus ini memenuhi ekspektasi saya sebagai mahasiswa 15. Secara keseluruhan, saya puas dengan proses akademik di kampus.	
4.	Y	Harapan dan persepsi mahasiswa	7. Saya merasa Keputusan memilih kampus ini sudah tepat 8. Saya puas dengan pelayanan daring yang disediakan kampus. 9. Saya merasa kebutuhan akademik saya terpenuhi dengan baik 12. Saya akan merekomendasikan kampus ini kepada calon mahasiswa lain.	16. Saya merasa layanan akademik yang saya terima kurang memuaskan. 17. Saya kecewa dengan pengalaman belajar saya di kampus.

Table 9. Kualitas Fasilitas Akademik (X1)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Ruang kelas nyaman dan memadai untuk proses pembelajaran.					
2	Ventilasi dan pencahayaan ruang kelas baik.					
3	Peralatan belajar seperti LCD dan papan tulis tersedia dan berfungsi.					
4	Laboratorium dilengkapi dengan peralatan yang sesuai kebutuhan.					
5	Fasilitas perpustakaan lengkap dan mudah diakses.					
6	Lingkungan kampus bersih dan tertata rapi.					
7	Toilet mahasiswa bersih dan layak digunakan.					
8	Fasilitas olahraga tersedia dan dapat digunakan mahasiswa.					
9	Ruang baca kondusif untuk belajar mandiri.					
10	Beberapa fasilitas kampus sering rusak dan tidak segera diperbaiki.					
11	Lingkungan kampus sering kotor dan kurang terawat.					
12	Akses internet (WiFi) tersedia dan stabil di lingkungan kampus.					
13	Ketersediaan kursi dan meja di ruang kelas mencukupi.					
14	Area parkir cukup luas dan aman.					
15	Kampus menyediakan akses untuk mahasiswa difabel.					
16	Tersedia ruang diskusi mahasiswa yang representatif.					
17	Fasilitas akademik diperbarui secara berkala.					

Table 10. Efektivitas Pengelolaan Administrasi (X2)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Proses KRS berjalan sesuai jadwal yang ditentukan.					
2	Pengurusan surat akademik dilakukan secara cepat.					
3	Sistem pelayanan administrasi jelas dan transparan.					
4	Informasi akademik mudah diakses oleh mahasiswa.					
5	Petugas administrasi memberikan informasi yang akurat.					
6	Data akademik mahasiswa dikelola dengan baik.					
7	Petugas administrasi bersikap ramah dan profesional.					
8	Sistem informasi akademik mudah digunakan.					
9	Tidak ada antrean panjang dalam layanan administrasi.					
10	Dokumen akademik dapat diperoleh tanpa proses yang berbelit.					
11	Layanan administrasi tetap berjalan baik saat kuliah daring.					
12	Keluhan mahasiswa ditanggapi dengan cepat oleh pihak administrasi.					
13	Pelayanan administrasi dilakukan sesuai prosedur.					
14	Sistem administrasi mendukung kelancaran studi mahasiswa.					
15	Petugas administrasi dapat dihubungi saat dibutuhkan.					
16	Proses administrasi kampus sering lambat dan tidak efisien.					
17	Petugas administrasi sering tidak memberikan informasi yang jelas					

Table 11. Pelayanan Akademik (X3)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Staf akademik responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.					
2	Dosen memberikan layanan konsultasi akademik dengan baik.					
3	Jadwal kuliah disusun dengan mempertimbangkan kenyamanan mahasiswa.					
4	Informasi akademik disampaikan secara rutin dan jelas.					
5	Bimbingan akademik berjalan secara terstruktur.					
6	Layanan akademik mendukung peningkatan prestasi belajar.					
7	Staf akademik memiliki sikap yang ramah dan kooperatif.					
8	Mahasiswa mendapatkan layanan akademik tanpa diskriminasi.					

9	Kegiatan akademik berjalan sesuai kalender akademik.					
10	Permintaan mahasiswa ditanggapi secara adil dan tepat.					
11	Pelayanan akademik disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa.					
12	Kegiatan akademik berjalan lancar selama perkuliahan daring.					
13	Terdapat koordinasi yang baik antara dosen dan bagian akademik.					
14	Dosen hadir tepat waktu sesuai jadwal kuliah.					
15	Pelayanan akademik dilakukan secara profesional.					
16	Mahasiswa sering kesulitan mendapatkan bimbingan akademik yang memadai.					
17	Informasi akademik sering terlambat dan tidak lengkap disampaikan.					

Table 12. Kepuasan Mahasiswa (Y)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa puas dengan fasilitas yang tersedia di kampus.					
2	Saya puas terhadap pelayanan administrasi akademik yang saya terima.					
3	Saya puas dengan layanan akademik dari dosen dan staf.					
4	Saya merasa nyaman belajar di lingkungan kampus ini.					
5	Saya puas terhadap layanan yang diberikan selama masa studi.					
6	Layanan akademik sesuai dengan harapan saya sebagai mahasiswa.					
7	Saya merasa keputusan memilih kampus ini sudah tepat.					
8	Saya puas dengan pelayanan daring yang disediakan kampus.					
9	Saya merasa kebutuhan akademik saya terpenuhi dengan baik.					
10	Saya puas dengan komunikasi antara pihak kampus dan mahasiswa.					
11	Saya merasa kampus memberikan pengalaman belajar yang menyenangkan.					
12	Saya akan merekomendasikan kampus ini kepada calon mahasiswa lain.					

13	Saya puas dengan kecepatan layanan administrasi kampus.					
14	Kampus ini memenuhi ekspektasi saya sebagai mahasiswa.					
15	Secara keseluruhan, saya puas dengan proses akademik di kampus ini.					
16	Saya merasa layanan akademik yang saya terima kurang memuaskan.					
17	Saya kecewa dengan pengalaman belajar saya di kampus ini.					

3.1.7 Teknik Pengumpulan Data

1. Survey

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar secara online atau offline kepada sampel mahasiswa yang terpilih.

2. Penyebaran Angket

Data yang di kumpulkan berupa angket akan di sebar ke mahasiswa melalui google form.

3.2 Tempat dan Waktu

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, yang berlokasi di Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia. UIN Raden Intan Lampung dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu perguruan tinggi Islam negeri yang memiliki beragam program studi dan layanan pendidikan yang signifikan, sehingga memberikan cakupan yang memadai untuk mengkaji kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi, dan pelayanan akademik serta pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini berlangsung selama beberapa bulan pada semester berjalan, tepatnya semester genap dan ganjil pada tahun

2025. Jadwal penelitian mencakup tahap persiapan, pengumpulan data melalui survei atau kuesioner, analisis data, hingga penyusunan laporan akhir.

3.3 Alat Pengumpulan Data

3.3.1 Alat Penelitian

1. Kuesioner atau Angket: Kuesioner akan digunakan sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi, pelayanan akademik, dan tingkat kepuasan mereka.
2. Laptop atau Komputer: Diperlukan untuk merancang kuesioner, mengolah data, dan menyusun laporan penelitian. Software statistik (seperti SPSS atau aplikasi lainnya) mungkin akan digunakan untuk analisis data.
3. Aplikasi Pengumpulan Data (Opsional): Aplikasi seperti Google Forms atau platform survei lainnya bisa digunakan untuk menyebarkan kuesioner secara online dan memudahkan pengumpulan data.
4. Alat Tulis: Digunakan untuk mencatat informasi penting selama proses pengumpulan data atau wawancara, jika diperlukan.

3.3.2 Bahan Penelitian

1. Dokumen Akademik: Berkas atau dokumen terkait fasilitas akademik, administrasi, dan pelayanan kampus yang dapat mendukung analisis dan interpretasi hasil survei. Dokumen ini mungkin termasuk laporan internal kampus atau laporan dari departemen administrasi dan akademik.
2. Panduan Kuesioner: Lembar panduan atau petunjuk pengisian kuesioner untuk membantu responden memahami pertanyaan dan memberikan jawaban yang sesuai.

3. Referensi Literatur: Buku, jurnal, dan artikel terkait yang menjadi dasar teori dan mendukung tinjauan pustaka dalam penelitian ini.

3.4 Teknik Analisis Data

3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum analisis data utama dilakukan, perlu terlebih dahulu menguji instrumen yang digunakan agar dapat dipastikan valid dan reliabel.

1. Uji Validitas: Dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi Pearson Product Moment antara setiap item dengan skor total variabelnya. Item dikatakan valid apabila nilai signifikansi ($p\text{-value}$) $< 0,05$.
2. Uji Reliabilitas: Dihitung menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$.

3.4.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji regresi linear, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik sebagai berikut:

1. Uji Normalitas: Menggunakan Skewness dan Kustosis.
2. Uji Multikolinearitas: Menggunakan Variance Inflation Factor (VIF).
3. Uji Heteroskedastisitas: Menggunakan uji Glejser atau Scatterplot.

3.4.3 Analisis Regresi Linear

Untuk menguji hubungan dan pengaruh antara variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) terhadap variabel dependen (Y), digunakan dua pendekatan analisis regresi:

1. Regresi Linear Sederhana

Digunakan untuk menguji masing-masing pengaruh variabel X terhadap Y secara terpisah:

- $X_1 \rightarrow Y$

- $X_2 \rightarrow Y$

- $X_3 \rightarrow Y$

Model umum: $Y = \alpha + \beta X + \varepsilon$

2. Regresi Linear Berganda

Digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan dari ketiga variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa.

Model: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$

3.4.4 Uji Parsial dan Simultan

- 1) Uji t (Parsial): Untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap dependen secara terpisah.
- 2) Uji F (Simultan): Untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.4.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi semua variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen (kepuasan mahasiswa). Nilai R^2 mendekati 1 menunjukkan model yang baik.

3.5 Pelaksanaan

3.5.1 Tahap Persiapan

- a. Penyusunan Kuesioner

Membuat kuesioner berdasarkan variabel penelitian yang mencakup kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi, pelayanan akademik, dan kepuasan mahasiswa.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Sebelum dilakukan analisis data lebih lanjut, langkah pertama dalam penelitian ini adalah menguji kelayakan instrumen penelitian. Uji kelayakan bertujuan memastikan bahwa kuesioner yang digunakan benar-benar mampu mengukur konstruk penelitian secara akurat dan konsisten. Dalam penelitian kuantitatif, dua pengujian utama yang digunakan untuk menilai kelayakan instrumen adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu merepresentasikan variabel yang diukur. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi Pearson Product Moment antara skor butir pernyataan dengan skor total variabel. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r -hitung lebih besar daripada r -tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Berdasarkan jumlah responden penelitian sebanyak 394 orang, nilai r -tabel ditetapkan sebesar 0,098.

Sementara itu, uji reliabilitas digunakan untuk menilai tingkat konsistensi internal antarbutir pernyataan dalam setiap variabel. Uji ini dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha melalui bantuan program IBM SPSS Statistics versi 27. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$, yang berarti bahwa item-item pernyataan dalam variabel

tersebut memiliki tingkat keajegan dan kestabilan yang tinggi dalam mengukur konstruk penelitian.

Table 13. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item Tidak Valid	Keterangan
Fasilitas (F)	F19, F20	Tidak memenuhi kriteria validitas
Administrasi (A)	A18, A19	Tidak memenuhi kriteria validitas
Pelayanan (P)	P19, P20	Tidak memenuhi kriteria validitas
Kepuasan (K)	K17, K18	Tidak memenuhi kriteria validitas

Table 14. Hasil Uji Validitas Total

Variabel	Item Awal	Item Tidak Valid	Item Valid (Sisa)
Fasilitas (F)	29	2	27
Administrasi (A)	19	2	17
Pelayanan (P)	20	2	18
Kepuasan (K)	18	2	16
Total	86	8	78

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, seluruh variabel memiliki sebagian besar item pernyataan dengan nilai Corrected Item–Total Correlation di atas 0,30, sehingga dinyatakan valid. Namun, terdapat delapan (8) butir pernyataan yang memiliki nilai korelasi di bawah 0,30, yaitu F19, F20, A18, A19, P19, P20, K17, dan K18, sehingga butir-butir tersebut dinyatakan tidak valid dan dikeluarkan dari analisis lanjutan.

Dengan demikian, dari total 87 butir pernyataan yang diujikan, hanya 79 butir pernyataan yang dinyatakan valid dan digunakan dalam tahap pengujian reliabilitas serta analisis regresi berikutnya. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki korelasi yang kuat dengan total skor variabelnya, yang berarti

setiap item kuesioner secara konsisten mampu mengukur konstruk yang diwakilinya.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi instrumen, yaitu seberapa stabil dan dapat diandalkan alat ukur dalam menghasilkan data yang sama dalam kondisi yang berbeda. Berikut adalah teknik yang dapat digunakan:

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian menghasilkan hasil yang konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang dalam kondisi yang sama.

Reliabilitas instrumen mencerminkan sejauh mana setiap butir pernyataan dalam suatu variabel memiliki konsistensi internal dalam mengukur konstruk yang sama.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha. Menurut Ghazali (2021), suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Semakin mendekati angka 1,00, maka reliabilitas instrumen semakin tinggi, yang berarti item-item pertanyaan dalam variabel tersebut memiliki konsistensi yang sangat baik.

Hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian ditampilkan pada Tabel 15 berikut.

Table 15. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.992	78

Sumber: SPSS 27

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 15, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,992, dengan jumlah item sebanyak 78 butir pernyataan. Nilai tersebut jauh melebihi batas minimum 0,70 yang ditetapkan sebagai standar reliabilitas, sehingga menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi.

Hal ini mengindikasikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini stabil dan konsisten dalam mengukur variabel-variabel penelitian, yaitu Fasilitas, Administrasi, Pelayanan, dan Kepuasan. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk analisis statistik lebih lanjut, termasuk uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda

3) Uji Test-Retest

Dalam uji ini, kuesioner diujikan dua kali kepada responden yang sama dalam jangka waktu tertentu. Kemudian hasilnya dikorelasikan untuk melihat konsistensi jawaban. Uji ini tidak selalu dilakukan, namun bisa berguna jika waktu dan kondisi memungkinkan.

3.6 Pengamatan

Pengamatan adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap objek atau fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, pengamatan dapat digunakan sebagai data pendukung untuk memberikan gambaran lebih mendalam tentang kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi, dan pelayanan akademik di UIN Raden Intan Lampung. Berikut adalah penjelasan tentang prosedur pengamatan yang mungkin dilakukan:

3.6.1 Menentukan Objek Pengamatan

Dalam penelitian ini, objek pengamatan mencakup fasilitas akademik (seperti ruang kelas, perpustakaan, laboratorium), sistem administrasi kampus, dan pelayanan akademik. Pengamatan juga bisa mencakup interaksi antara mahasiswa dengan petugas administrasi atau staf akademik untuk mengamati kualitas pelayanan secara langsung.

3.6.2 Menyusun Panduan Pengamatan

1. Checklist atau Lembar Observasi

Menyusun checklist atau lembar observasi yang mencantumkan aspek-aspek yang akan diamati, seperti kebersihan, ketersediaan, kenyamanan fasilitas akademik, kecepatan layanan administrasi, dan responsivitas petugas.

2. Indikator Pengamatan

Setiap aspek yang diamati diuraikan menjadi indikator-indikator spesifik. Misalnya, untuk fasilitas akademik, indikator bisa meliputi kondisi ruang kelas, keberadaan fasilitas penunjang (proyektor, AC, atau kipas angin), dan kenyamanan tempat duduk.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas fasilitas akademik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa UIN Raden Intan Lampung, namun pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas akademik memberikan kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa, keberadaannya belum menjadi faktor penentu utama dalam membentuk tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Efektivitas pengelolaan administrasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin efektif, efisien, dan mudah diakses sistem administrasi akademik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.
3. Pelayanan akademik juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Pelayanan yang responsif, profesional, adil, dan komunikatif dari dosen maupun tenaga kependidikan berperan penting dalam menciptakan pengalaman akademik yang memuaskan bagi mahasiswa.
4. Secara simultan, kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi, dan pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Raden Intan Lampung. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan hasil dari keterpaduan antara aspek fasilitas, sistem administrasi, dan kualitas pelayanan akademik, dengan efektivitas pengelolaan administrasi dan pelayanan akademik sebagai faktor yang paling dominan.

5.2 Rekomendasi

5.1.1 Bagi Pihak Manajemen

1. Fokus pada peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan harus menjadi prioritas utama karena berpengaruh paling besar terhadap kepuasan. Upaya ini dapat dilakukan melalui pelatihan rutin, sistem penghargaan bagi kinerja terbaik, dan evaluasi berkala terhadap kualitas interaksi dengan pelanggan.
2. Digitalisasi administrasi. Sistem administrasi perlu diarahkan menuju sistem berbasis teknologi informasi agar lebih efisien, mudah diakses, dan transparan.
3. Pemeliharaan fasilitas secara berkala. Walaupun tidak signifikan secara statistik, fasilitas tetap menjadi pendukung kenyamanan pelanggan, sehingga pemeliharaan rutin perlu dilakukan agar citra profesional organisasi tetap terjaga.
4. Penguatan sistem evaluasi kepuasan pelanggan. Lembaga perlu memiliki mekanisme feedback seperti survei online atau kuesioner periodik untuk mengidentifikasi area perbaikan.

5.1.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan, seperti kepercayaan (trust), harga, atau citra lembaga.
2. Penelitian berikutnya dapat menggunakan metode campuran (mixed methods) untuk memperoleh pemahaman lebih mendalam mengenai persepsi pelanggan.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk dilaksanakan pada perguruan tinggi lain dengan karakteristik yang berbeda, baik negeri maupun swasta, untuk mengetahui konsistensi pengaruh kualitas fasilitas akademik, efektivitas pengelolaan administrasi, dan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dalam konteks institusi yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi, M. N., Malik, A., Chaudhry, I. S., & Imdadullah, M. (2011). A Study on Student Satisfaction in Pakistani Universities: The Case of Bahauddin Zakariya University, Pakistan. *Asian Social Science*, 7(7).
<https://doi.org/10.5539/ass.v7n7p209>
- Afifah, N. (2021). Tracer Study Program Study Magister Manajemen. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (Ejme)*, 9(4), 204–220.
<https://doi.org/10.26418/ejme.v9i4.52858>
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the Effects of Service Quality on Customer Satisfaction. *Management Science Letters*, 13–24.
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Agustiani, S., Pribadi, D., Dalis, S., Wildah, S. K., & Mustopa, A. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Akademik Untuk Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Data Pada SMK Mihadunal Ula. *Reputasi Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/10.31294/reputasi.v4i1.1992>
- Ahmed, A., Khuwaja, F. M., Othman, I. B. L., Qureshi, M. A., & Ali, R. A. (2017). Validation of SERVQUAL Model in Relation to Customer Loyalty: Evidence From FMCGs in Pakistan. *Sukkur Iba Journal of Management and Business*, 4(2), 54–76. <https://doi.org/10.30537/sijmb.v4i2.111>
- Albaroudi, H. B., Althurwi, H. N., Alashaari, G. A. A., & Abusalim, G. S. (2023). The Role of Academic Accreditation in Improving the Quality of Services and Student Activities in Academic Programmes at Prince Sattam Bin Abdulaziz University: Case Study. *Journal of Educational and Social Research*, 13(5), 129. <https://doi.org/10.36941/jesr-2023-0126>
- Alfianti, H., & Rismayana, A. H. (2020). Sistem Administrasi Pelayanan Surat Mahasiswa Berbasis Web Dan Mobile Android. *Infotekmesin*, 11(2), 94–101. <https://doi.org/10.35970/infotekmesin.v11i2.215>
- Aliyah, J., Hudaya, C., & Masniadi, R. (2022). Analisis Determinan Peningkatan Mutu Berkelanjutan Program Studi Pada Perguruan Tinggi Swasta. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(7), 2664–2674.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v5i7.745>
- Andi, A., & Jufriyanto, M. (2023). Integration of the Servqual, IPA, and CSI Methods to Analysis Customers Satisfaction. *Jurnal Sains Dan Teknologi Industri*, 21(1), 42. <https://doi.org/10.24014/sitekin.v21i1.23017>
- Anindya, A. P., & Mindhayani, I. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Service Quality. *Jurnal Intech Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>

- Anwar, W. F., Malik, A., Ayuna, N., & Dewi, A. K. (2023). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *J-Mpi (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 8(2), 146–158. <https://doi.org/10.18860/jmpi.v8i2.22747>
- Arifin, H. N., Ahri, R. A., & Muchlis, N. (2023). Gambaran Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia. *Window of Public Health Journal*, 347–356. <https://doi.org/10.33096/woph.v4i3.877>
- Arsana, G. F., Hartono, B., & Josephine, J. (2024). Persepsi Mahasiswa Kedokteran Ukrida Angkatan 2020 Terhadap Proses Pembelajaran Daring. *Jurnal Medscientiae*, 3(2), 234–240. <https://doi.org/10.36452/jmedscientiae.v3i2.3204>
- Artha, I. N. A. G. J., & Seminari, N. K. (2018). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(1), 498. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i01.p18>
- Asmawati, A., Nurwahida, N., Anisa, N., & Annisa, Q. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Dan Akademik Di FTK Uin Alauddin Makassar. *Educational Leadership Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2), 141–152. <https://doi.org/10.24252/edu.v1i2.26529>
- Bakti, F., Dendi, A., Amir, A., & Isnanto, B. (2024). Mengoptimalkan Motivasi Belajar: Pengaruh Signifikan Kualitas Pendidikan Dan Kepuasan Mahasiswa. *Nj*, 1(3), 15–24. <https://doi.org/10.62872/xjc0b510>
- Ban, H.-J., & Kim, H.-S. (2019). Understanding Customer Experience and Satisfaction Through Airline Passengers' Online Review. *Sustainability*, 11(15), 4066. <https://doi.org/10.3390/su11154066>
- Baniya, R. (2016). Relationship Between Perception of Service Quality and Students' Satisfaction – A Case Study of a Management School. *Journal of Education and Research*, 6(2), 43–64. <https://doi.org/10.3126/jer.v6i2.22149>
- Batubara, R. P., & Fitri, A. (2023). Analisis Dampak Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Raya Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 24–31. <https://doi.org/10.38043/jimb.v8i1.4193>
- Bestari, P. (2019). *Peran Penting Sistem Informasi Manajemen Bagi Dunia Pendidikan*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/8ahsr>
- Bunyamin, B., & Rismita, R. (2023). Analisis Tanggapan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan Di Perguruan Tinggi. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 12(2), 88. <https://doi.org/10.24036/jbmp.v12i2.125707>
- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A. A., & Chandra, J. (2019). The Influence of Service Quality, University Image on Student Satisfaction and

- Student Loyalty. *Benchmarking an International Journal*, 26(5), 1533–1549.
<https://doi.org/10.1108/bij-07-2018-0212>
- Chatterjee, R., & Suy, R. (2019). An Overview of Citizen Satisfaction With Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences*, 07(04), 243–258.
<https://doi.org/10.4236/jss.2019.74019>
- Dari, P. W., & Sellyana, A. (2022). Studi Kelayakan Kepuasan Pelanggan PAMSIMAS Bagan Keladi Berbasis Web Menggunakan Metode CSI (Customer Satisfaction Index). *Jutekinf (Jurnal Teknologi Komputer Dan Informasi)*, 10(2), 46–53. <https://doi.org/10.52072/jutekinf.v10i2.436>
- Darmawan, I., Rahmatulloh, A., Gunawan, R., Baizal, Z. K. A., & Fitrianyah, A. (2023). Sosialisasi Dan Penerapan Aplikasi Sekolah Digital Untuk Meningkatkan Produktifitas Kegiatan Akademik Dan Keuangan. *Surya Abdimas*, 7(2), 239–245. <https://doi.org/10.37729/abdimas.v7i2.2766>
- Delima, I. D., & Nadiyah, Z. (2020). Peran Website Sistem Informasi Akademik Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa. *Dialektika Komunika Jurnal Kajian Komunikasi Dan Pembangunan Daerah*, 8(2), 100–109. <https://doi.org/10.33592/dk.v8i2.684>
- Dewi, D. P., Imambachri, S. H., & Chairani, L. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PRODI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION OF D-III OFFICE ADMINISTRATION PROGRAM. 10(2), 269–281.
- Dora, Y. M., & Asmar, N. P. (2023). Pengaruh E-Service Quality Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan E-Akademik. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1854–1861.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1432>
- Dudziak, A., Stoma, M., & ZAJĄC, G. (2022). Application of the Csi Method to Test Consumer Satisfaction: A Case Study of Petrol Stations. *Scientific Journal of Silesian University of Technology Series Transport*, 116, 113–124. <https://doi.org/10.20858/sjsutst.2022.116.7>
- Fadhilah, J. R., & Putri, N. E. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang. *Jisip (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4).
<https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2501>
- Fadli, M. F. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt. BPR Prima Multi Makmur). *Jurnal Ekonomi Integra*, 11(2), 152. <https://doi.org/10.51195/iga.v11i2.159>
- Fahmi Kamal, Widi Winarso, & Lia Mardiani. (2020). Peningkatan Kepuasan

- Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 16(1), 33–45.
<https://doi.org/10.31599/jiam.v16i1.111>
- Faizatun, F., & Mufid, F. (2020). Supervisi Akademik Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kompetensi Profesional Guru (Studi Multi Kasus Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Pati). *Quality*, 8(2), 241.
<https://doi.org/10.21043/quality.v8i2.8097>
- Faris, M. (2025). Penerapan Multi-Attribute Utility Theory Dalam Pemilihan Fasilitas Kampus Berdasarkan Preferensi Mahasiswa. *Jurnal Perangkat Lunak*, 7(1), 101–110. <https://doi.org/10.32520/jupel.v7i1.3996>
- Fatimah, N., Putri, W. K., Kusumawardhani, P. A., Supriyanto, S., Kusworo, Y. A., & Hastuti, W. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Administrasi Kesehatan Kader Posyandu Studi Kasus Di Desa Tanjang. *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 17–34.
<https://doi.org/10.23917/jkk.v2i1.47>
- Fauziah, S. (2023). Manajemen Strategi Pemasaran Pasca Covid-19 Di Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini. *Jurnal Obsesi Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 7(4), 4081–4089. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v7i4.4420>
- Finandhita, A., Maulana, H., Agustia, R. D., Suryana, T., Atin, S., & Afrianto, I. (2023). Introduksi Dan Pelatihan Sistem Informasi Akademik Di Sman 1 Majalaya. *Abdi Teknayasa*.
<https://doi.org/10.23917/abditeknayasa.v4i2.3281>
- Fitriani, L. (2016). Perencanaan Pengembangan Pusat Karir Sebagai Penunjang Sumber Daya Manusia Di Sekolah Tinggi Teknologi Garut. *Jurnal Algoritma*, 13(1), 12–18. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.13-1.12>
- Gilmour, A. F., & Sandilos, L. E. (2023). The Crucial Role of Administrators in Shaping Working Conditions for Teachers of Students With EBD. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 31(2), 109–119.
<https://doi.org/10.1177/10634266221149933>
- Guntoro, G., Costaner, L., & Lisnawita, L. (2020). Aplikasi Chatbot Untuk Layanan Informasi Dan Akademik Kampus Berbasis Artificial Intelligence Markup Language (AIML). *Digital Zone Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11(2), 291–300.
<https://doi.org/10.31849/digitalzone.v11i2.5049>
- Gürbüz, E., & Bayraktar, M. (2023). The Assessment of Service Quality Effect in Higher Education Sector on Satisfaction, Suggestion, and Behavioral Intention of University Students: The Case of Turkey. *Tuning Journal for Higher Education*, 10(2), 69–103. <https://doi.org/10.18543/tjhe.2403>
- Hadining, A. F. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan

- Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). *J Ti Undip Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Halimahturrafiah, N. (2019). *Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Dunia Pendidikan*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/uh95t>
- Hamer, L. O. (2006). A Confirmation Perspective on Perceived Service Quality. *Journal of Services Marketing*, 20(4), 219–232. <https://doi.org/10.1108/08876040610674571>
- Hamzah, Z. L., Lee, S. P., & Moghavvemi, S. (2017). Elucidating Perceived Overall Service Quality in Retail Banking. *The International Journal of Bank Marketing*, 35(5), 781–804. <https://doi.org/10.1108/ijbm-12-2015-0204>
- Hanany, L. N. H. (2022). Analisis Koleksi Perpustakaan Berdasarkan Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kasus Di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung). *Tik Ilmeu Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 6(2), 263. <https://doi.org/10.29240/tik.v6i2.5015>
- Haris, S. (2024). Comparison of Satisfaction of Students in Public and Private Sector Colleges of Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *JHRR*, 4(1), 7–11. <https://doi.org/10.61919/jhrr.v4i1.341>
- Hasan, Z., Asri, M., Bashirun, S. N., & Mustakim, N. A. (2024). Re-Visiting the E-Servqual and Expectancy Disconfirmation Theory in the Context of the Service Industry in Malaysia. *Information Management and Business Review*, 16(3(I)S), 981–993. [https://doi.org/10.22610/imbr.v16i3\(i\)s.4168](https://doi.org/10.22610/imbr.v16i3(i)s.4168)
- Hery. (2016). A Study of Customer Satisfaction on Online Trading System Application of Securities Company in Indonesia Using Servqual. *Commit (Communication and Information Technology) Journal*, 9(1), 19. <https://doi.org/10.21512/commit.v9i1.890>
- Hossain, M. A., Hossain, M. M., & Chowdhury, T. H. (2018). Understanding the Success of Private Universities. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(1), 145–162. <https://doi.org/10.1108/ijqrm-02-2015-0031>
- Hui, W., Yang, S., Luthans, F., Wang, D., & Wu, Y. (2012). Impact of Authentic Leadership on Performance: Role of Followers' Positive Psychological Capital and Relational Processes. *Journal of Organizational Behavior*, 35(1), 5–21. <https://doi.org/10.1002/job.1850>
- Ikrawan, Z., Ariyanto, Y., & Harijanto, B. (2015). Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Program Studi Manajemen Informatika. *Jurnal Informatika Polinema*, 1(4), 48. <https://doi.org/10.33795/jip.v1i4.123>
- Iksan, N., Udayanti, E. D., & Djuniadi, D. (2018). Pengembangan Sistem Pengelolaan Administrasi Menggunakan Independent Cloud Storage Secara

- Terdistribusi. *Itej (Information Technology Engineering Journals)*, 3(1), 48–52. <https://doi.org/10.24235/itej.v3i1.25>
- Irawan, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ajib Bakery Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(02), 255–266. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i02.247>
- Istiandaru, A., Istihapsari, V., & Fitriyani, H. (2017). Studi Kasus Kualitas Laboratorium Pengembangan Media Pembelajaran Matematika. *Jurnal Pendidikan Matematika Rafa*, 3(2), 214–222. <https://doi.org/10.19109/jpmrafa.v3i2.1743>
- Istiningtyas, L., & Lukmawati, L. (2019). Tracer Study of the Psychology Faculty of UIN Raden Fatah Palembang in 2018: Satisfaction of Alumni and Stakeholders on the Implementation of Islamic Psychology Study Programs. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 7(1), 8–15. <https://doi.org/10.29210/129200>
- Janardhan, & Rajasekhar, M. (2012). Customer Satisfaction Versus Infrastructural Facilities in the Realm of Higher Education□a Case Study of Sri Venkateswara University Tirupati. *I-Manager's Journal on Educational Psychology*, 6(1), 53–68. <https://doi.org/10.26634/jpsy.6.1.1888>
- Juwanto, C., & Kuntadi, C. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyusunan Anggaran Belanja Daerah: Gaya Kepemimpinan, Sumber Daya Manusia Dan Administrasi (Literature Review Manajemen Keuangan Negara). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 188–195. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v4i1.1418>
- Kartini, A., Sanmorino, A., & Terttiavini. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik Stebis Igm Menggunakan Metode Pieces Framework*. 2(1). <https://doi.org/10.33772/anoatik.v2i1.21>
- Katili, P. B., Setyawati, F. D., & Ummi, N. (2019). *The Effect of Commuter Line Train's Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. <https://doi.org/10.4108/eai.21-11-2018.2282041>
- Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (2005). Zones of Tolerance: Alternative Scales for Measuring Information Systems Service Quality. *Mis Quarterly*, 29(4), 607. <https://doi.org/10.2307/25148702>
- Kopalle, P. K., & Lehmann, D. R. (2001). Strategic Management of Expectations: The Role of Disconfirmation Sensitivity and Perfectionism. *Journal of Marketing Research*, 38(3), 386–394. <https://doi.org/10.1509/jmkr.38.3.386.18862>
- Kurniadi, D., Septiana, Y., Mulyani, A., & Hermawan, A. (2020). Sistem Informasi Presensi Mahasiswa Berbasis Radio Frequency Identification. *Aiti*, 17(1), 1–10. <https://doi.org/10.24246/aiti.v17i1.1-10>
- Kusmin, A., Monoarfa, M. ., & Juanna, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan

- Sistem Informasi Akademik (SIAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas *YUME: Journal of ...*, 6(2), 72–82.
- Kusumawati, T. D. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIE Gentiaras Bandar Lampung*. 2(2). <https://doi.org/10.57084/jata.v2i2.686>
- Lake, Y., Aziz, S., Huda, N., Bani, M. P., Amleni, W., Mentu, H., & Manane, D. R. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Etos Kerja Generasi Milenial Di Kabupaten Timur Tengah Utara. *Inspirasi Ekonomi Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(1), 102–106. <https://doi.org/10.32938/ie.v6i1.6834>
- LE, Q. H., NGUYEN, T. X. T., & Le, T. T. (2020). Customer Satisfaction in Hotel Services: A Case Study of Thanh Hoa Province, Vietnam. *Journal of Asian Finance Economics and Business*, 7(10), 919–927. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.919>
- LeBlanc, G., & Nguyen, N. (1997). Searching for Excellence in Business Education: An Exploratory Study of Customer Impressions of Service Quality. *International Journal of Educational Management*, 11(2), 72–79. <https://doi.org/10.1108/09513549710163961>
- Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D.-K. (2000). The Determinants of Perceived Service Quality and Its Relationship With Satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 14(3), 217–231. <https://doi.org/10.1108/08876040010327220>
- Lestari, O., Wahyuni, L., Fitriani, R. A., Priyanda, E. R. P., & Utami, A. D. (2021). Implementasi Pelayanan Konseling Apoteker Model Servqual Terhadap Pasien Klinik Muizzah Di Kecamatan Rengat Barat, Riau. *Syntax Idea*, 3(10), 2207. <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v3i10.1506>
- Magnini, V. P., Kara, D., Crotts, J. C., & Zehrer, A. (2012). Culture and Service-Related Positive Disconfirmations. *Journal of Vacation Marketing*, 18(3), 251–257. <https://doi.org/10.1177/1356766712449371>
- Maharani, S., Hadiyanto, H., Rusdinal, R., & Sulastri, S. (2021). Keterkaitan Iklim Organisasi Dengan Faktor Lainnya. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 168–174. <https://doi.org/10.24036/jeal.v2i2.151>
- Manurung, R., Harahap, E., Tahrin, T., & Suharyadi, A. (2020). Manajemen Sarana Prasarana Di Sekolah Dasar Negeri 1 Kota Prabumulih. *Jurnal Manajemen Pendidikan Jurnal Ilmiah Administrasi Manajemen Dan Kepemimpinan Pendidikan*, 2(2), 168–177. <https://doi.org/10.21831/jump.v2i2.33747>
- Mardhotillah, R. R., & Rasyid, R. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di PTS X Surabaya. *Accounting and Management Journal*, 3(2), 105–112. <https://doi.org/10.33086/amj.v3i2.1436>
- Marjohan, M. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Partisipasi,

- Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Untuk Perubahan (Studi Pada Dosen Dan Pegawai Akademi Maritim Sapta Samudra Padang). *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 6(1), 70–80. <https://doi.org/10.36057/jips.v6i1.526>
- Martasubrata, N., & Suwatno, S. (2016). Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 136. <https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3266>
- Mattah, P. A. D., Kwarteng, A. J., & Mensah, J. (2018). Indicators of Service Quality and Satisfaction Among Graduating Students of a Higher Education Institution (HEI) in Ghana. *Higher Education Evaluation and Development*, 12(1), 36–52. <https://doi.org/10.1108/heed-10-2017-0006>
- Mm, W. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Karawang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 2(1). <https://doi.org/10.36805/manajemen.v2i1.351>
- Moslehpour, M., Chau, K. Y., Zheng, J., Hanjani, A. N., & Hoang, M. (2020). The Mediating Role of International Student Satisfaction in the Influence of Higher Education Service Quality on Institutional Reputation in Taiwan. *International Journal of Engineering Business Management*, 12, 184797902097195. <https://doi.org/10.1177/1847979020971955>
- Muspawati, M., & Haryati, M. (2022). Realita Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Di Perguruan Tinggi. *Jas-Pt (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 6(2), 105. <https://doi.org/10.36339/jaspt.v6i2.697>
- Muzayanah, U. (2022). *Model Supervisi Madrasah Aliyah Di Bali*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/ukype>
- Nasution, I. F., & Simargolang, M. Y. (2024). Perancangan Sistem Informasi Terpadu Untuk Meningkatkan Efektivitas Administrasi Pajak. *Jurnal Iptek Bagi Masyarakat*, 3(3), 130–141. <https://doi.org/10.55537/jibm.v3i3.810>
- Ngussa, B. M., & Gabriel, L. (2017). Participation in Decision Making and Teachers' Commitment: A Comparative Study Between Public and Private Secondary Schools in Arusha Municipality, Tanzania. *American Journal of Educational Research*, 5(7), 801–807. <https://doi.org/10.12691/education-5-7-17>
- Nirtha, E., Au, H. A., & Purwanti, R. (2024). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Dan Motivasi Belajar Numerasi Mahasiswa Pendidikan Guru Sekolah Dasar. *Edukasi Temat. J. Pendidik. Sekol. Dasar*, 5(2), 1–11. <https://doi.org/10.59632/edukasitematik.v5i2.462>
- Nugroho, A. A. (2023). Analisis Pengaruh Mutu Sekolah Dan Fasilitas Sekolah Terhadap Keputusan Pemilihan Sekolah Serta Implikasinya Terhadap Kepuasan Siswa Bersekolah Di Man 14 Jakarta. *Secondary Jurnal Inovasi Pendidikan Menengah*, 3(2), 176–184.

<https://doi.org/10.51878/secondary.v3i2.2239>

- Nunu, A. A. M. (2021). Pelatihan Dan Pendampingan Menggunakan Aplikasi BKD Dan Sijafung. *Abdimas Toddopuli Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 3(1), 23–28. <https://doi.org/10.30605/atjpm.v3i1.1393>
- Nuraini, E. I. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Kemahasiswaan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 653–659. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1027>
- Nurchahyo, H., & Prabandari, S. (2016). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pelayanan Prodi D Iii Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. *Parapemikir Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4(1). <https://doi.org/10.30591/pjif.v4i1.288>
- Nurdiana, A. (2023). Peran Kepemimpinan Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di STAI Siliwangi Garut. *Jurnal Ekonomi Utama*, 2(3), 278–286. <https://doi.org/10.55903/juria.v2i3.127>
- Nurfarida, I. N. (2015). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 11(2), 135. <https://doi.org/10.21067/jem.v11i2.874>
- Ölçüm, D., & Titrek, O. (2015). The Effect of School Administrators' Decision-Making Styles on Teacher Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 197, 1936–1946. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.07.575>
- Pangemanan, A. C., Rampengan, S. H., Sumampouw, O. J., & Manampiring, A. E. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado Pada Masa Pandemi Covid-19. *Intisari Sains Medis*, 13(1), 19–24. <https://doi.org/10.15562/ism.v13i1.1289>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420.
- Parhati, D. (2022). Supervisi Akademik Oleh Wakil Kepala Madrasah Bidang Kurikulum Dalam Meningkatkan Kinerja Guru. *Jitim*, 2(3), 150–157. <https://doi.org/10.52690/jitim.v2i3.298>
- Permatasari, M., Suminah, S., & Sugihardjo, S. (2020). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kelompok Tani Di Kecamatan Mojolaban, Kabupaten Sukoharjo. *Agricore Jurnal Agribisnis Dan Sosial Ekonomi Pertanian Unpad*, 5(2). <https://doi.org/10.24198/agricore.v5i2.31700>
- Petrovsky, N., Mok, J. Y., & León-Cázares, F. (2016). Citizen Expectations and Satisfaction in a Young Democracy: A Test of the Expectancy-Disconfirmation Model. *Public Administration Review*, 77(3), 395–407. <https://doi.org/10.1111/puar.12623>

- Prayitno, E. (2017). E-Kuesioner Pengukuran Kepuasan Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Berbasis Web. *Syntax Jurnal Informatika*, 6(1).
<https://doi.org/10.35706/syji.v6i1.1146>
- Program, J., Administrasi, S., Studi, P., Pendidikan, A., Magister, P., Muhammadiyah, U., & Lampung, P. (2025). *PRINGSEWU LAMPUNG Abstrak*. 5(1), 9–17.
- Putra, A. E. (2023). Pengaruh Citra Merek, Word of Mouth, Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Pelanggan Di Es Teh Indonesia Bintaro. *J-Ceki Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(1), 137–149.
<https://doi.org/10.56799/jceki.v3i1.1874>
- Putra, P. M., & Prihono, P. (2023). Penggunaan Metode Kano-QFD Dalam Pengembangan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran (Studi Kasus: McDonald Taman Geluran). *Jurnal Teknik Industri Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(2), 514.
<https://doi.org/10.24014/jti.v9i2.23744>
- Qurotianti, A. (2020). Penerapan Blended Librarian Di Era Digital (Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). *Lentera Pustaka Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan Informasi Dan Kearsipan*, 6(1), 13–22.
<https://doi.org/10.14710/lenpust.v6i1.27876>
- Rahayu, P. W., Bernadus, I. N., & Gunawan, P. W. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pengajuan Surat Biro Administrasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 14(2), 22–29.
<https://doi.org/10.47927/jikb.v14i2.425>
- Rahman, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pengajaran, Kualitas Pelayanan Akademik Dan Lingkungan Belajar Virtual Pada Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Dalam Perkuliahan Daring. *Missio Ecclesiae*, 12(2), 121–132.
<https://doi.org/10.52157/me.v12i2.205>
- Rahmulyana, A., Raman, R., Yustiva, F., Junaesih, R., Halabi, A., Umalihayati, U., & Yusuf, F. A. (2024). *Peran Lembaga Pendidikan Dalam Menghasilkan Lulusan Berkualitas Dan Berdaya Saing Tinggi*. 1(2), 55–64.
<https://doi.org/10.53067/bmj.v1i2.7>
- Reresi, M., Londar, W., & Kaanubun, E. (2024). Partisipasi Alumni Dalam Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi: Studi Kepuasan Terkait Dosen, Kurikulum Dan Infrastruktur. *Learning Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(3), 480–492.
<https://doi.org/10.51878/learning.v4i3.3160>
- Revika, N. R., & Handayani, W. (2022). Desain Service Science Untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. *Briliant Jurnal Riset Dan Konseptual*, 7(4), 841. <https://doi.org/10.28926/briliant.v7i4.1039>

- Riani, V. A., Mutohar, P. M., & Muhajir, A. (2024). Perbaikan Kualitas Pelayanan Pendidikan Dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan Di SMP IT Sunan Kalijaga Blitar. *Al-Ikhtibar Jurnal Ilmu Pendidikan*, 11(1), 48–59. <https://doi.org/10.32505/ikhtibar.v11i1.8660>
- Romero, O. J. (2011). An Evolutionary Behavioral Model for Decision Making. *Adaptive Behavior*, 19(6), 451–475. <https://doi.org/10.1177/1059712311419680>
- Ryzin, G. G. V. (2004). Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction With Urban Services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433–448. <https://doi.org/10.1002/pam.20020>
- Saputri, N., Nadiya, N., & Amelia, N. (2023). Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Akademik, Dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh. *Jemsi (Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi)*, 9(5), 2268–2277. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i5.1582>
- Sari, Y. M. (2022). Perspektif Kepuasan Mahasiswa : Pengaruh Good University Governance Terhadap Kompetensi Tenaga Pengajar Dan Fasilitas Pendidikan. *Fair Value Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(10), 4622–4631. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i10.1679>
- Setiawan, A., Ikatrinasari, Z. F., & Prabowo, H. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Eduqual Dan Importance Analysis Performance. *Jisi Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 10(2), 1. <https://doi.org/10.24853/jisi.10.2.1-9>
- Setiawan, R., & Riyanti. (2018). Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Alumni Perguruan Tinggi. *Jurnal Algoritma*, 15(2), 120–129. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.15-2.120>
- Setiawardani, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 4(1), 40. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v4i1.991>
- Setiyani, L., Darmansyah, D., Suhada, K., Yudiana, Y., & Tjandra, E. (2023). *Student Satisfaction Analysis of Academic Service Quality at STMIK Rosma Using Service Quality Framework*. 466–476. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-076-3_36
- Shafiq, M., Naeem, M. A., Munawar, Z., & Fatima, I. (2017). Service Quality Assessment of Hospitals in Asian Context: An Empirical Evidence From Pakistan. *Inquiry the Journal of Health Care Organization Provision and Financing*, 54. <https://doi.org/10.1177/0046958017714664>
- Shyafary, D., & Soeprapto, E. F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Jurusan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Desain Polnes Dengan Metode Servqual. *Juminten*, 3(1), 1–12.

<https://doi.org/10.33005/juminten.v3i1.342>

- Siburian, B., Pitaloka, D., & ... (2024). Pengaruh Fasilitas dan Layanan Komunikasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah ...*, 2(6), 612–625.
<https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/view/1556%0A>
<https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/download/1556/1434>
- Siddik, M., Hendri, H., Putri, R. N., Desnelita, Y., & Gustientiedina, G. (2020). Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perguruan Tinggi Menggunakan Algoritma Naïve Bayes. *Intecom Journal of Information Technology and Computer Science*, 3(2), 162–166.
<https://doi.org/10.31539/intecom.v3i2.1654>
- Sihotang, F. P. (2019). Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual. *Jatiti (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 6(2), 147–162.
<https://doi.org/10.35957/jatiti.v6i2.190>
- Šíma, J., & Ruda, T. (2019). Using the SERVQUAL Model in Prediction of Customer Satisfaction in Czech Fitness Centres. *Management Studies*, 7(1).
<https://doi.org/10.17265/2328-2185/2019.01.004>
- Siregar, B., & Situmeang, M. (2022). Pemanfaatan SIAKAD Dalam Menunjang Pelaksanaan Pendidikan Serta Manfaatnya Bagi Institusi Dan Mahasiswa. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 2(4), 210–216.
<https://doi.org/10.58939/afosj-las.v2i4.485>
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63.
<https://doi.org/10.29040/jiei.v3i01.100>
- Soleman, C. D. O., Sudarma, M., & Pramaita, N. (2021). Literature Review Penerapan Teknologi Informasi Dan Metode Pengukuran Pada Audit Kepuasan Pelanggan. *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 20(2), 289.
<https://doi.org/10.24843/mite.2021.v20i02.p13>
- Srikandina, D., & Prijana, P. (2024). Pojok “The Gade Creative Lounge”: Kerjasama PT Pegadaian Dengan Perpustakaan Universitas Padjadjaran Dalam Menunjang Kegiatan Akademik Mahasiswa. *Journal of Applied Community Engagement*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.52158/jace.v4i1.743>
- Sriyanto, A. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Prodi Diploma I Kepabeanian Dan Cukai. *Jurnal Perspektif Bea Dan Cukai*, 1(1).
<https://doi.org/10.31092/jpbc.v1i1.124>
- Stewart, R., Langer, L., & Erasmus, Y. (2018). An Integrated Model for

- Increasing the Use of Evidence by Decision-Makers for Improved Development. *Development Southern Africa*, 36(5), 616–631.
<https://doi.org/10.1080/0376835x.2018.1543579>
- Suarman, S., Aziz, Z., & Yasin, R. M. (2013). The Quality of Teaching and Learning Towards the Satisfaction Among the University Students. *Asian Social Science*, 9(12). <https://doi.org/10.5539/ass.v9n12p252>
- Subagyo, U. (2025). Pengembangan Sistem Informasi Akademik Dosen Dan Mahasiswa Dengan Metode Scrum. *Fahma*, 23(1), 108–117.
<https://doi.org/10.61805/fahma.v23i1.173>
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2012). Service Quality in a Higher Education Context: An Integrated Model. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 24(5), 755–784. <https://doi.org/10.1108/13555851211278196>
- Suprihatin, I., Lindiawatie, L., & Shahreza, D. (2022). Pengaruh Ketahanan Ekonomi Keluarga Dan Fasilitas Belajar Terhadap Motivasi Siswa SMK Yaspen Jakarta Di Masa Pandemi Covid-19. *Research and Development Journal of Education*, 8(1), 138. <https://doi.org/10.30998/rdje.v8i1.11728>
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4).
<https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Susiani, K. (2022). Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Indonesia: Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Sekolah Dasar. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 8(02), 173–184. <https://doi.org/10.25078/jpm.v8i02.912>
- Susilowati, D., Susyanti, D. W., Purwinarti, T., Administrasi, J., Terapan, B., & Niaga, A. (2015). Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik dengan Sistem Registrasi Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta. 12(2), 99–104.
- Titin, T. D. (2023). Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif Dan Implikasinya. *Jurnal Bisnisan Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 92–100.
<https://doi.org/10.52005/bisnisan.v4i3.128>
- Toron, V. B. (2022). Kepuasan Mahasiswa STP Reinha Larantuka Terhadap Pelayanan Akademik. *Jurnal Reinha*, 13(1), 36–42.
<https://doi.org/10.56358/ejr.v13i1.121>
- Ulandari, V., Akram, A., & Santoso, B. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyerapan Anggaran Belanja Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Dengan Administrasi Sebagai Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(6), 1577. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i06.p18>
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*,

12(2), 68. <https://doi.org/10.33365/jtk.v12i2.156>

- Umamy, S. H. (2021). The Role of Job Satisfaction in Mediating the Effect of Competency and Perceived Organizational Support on Education Performance: An Evidence From the Muhammadiyah University of Jember, Indonesia. *International Journal of Management Entrepreneurship Social Sciences and Humanities*, 4(2), 11–27. <https://doi.org/10.31098/ijmesh.v4i2.513>
- Wardah, S. S. W., Suyuti, M. R., Seppa, Y. I., Kasmita, M., & Dzulfadhilah, F. (2023). Sosialisasi Meningkatkan Peran Penasihat Akademik Kepada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Negeri Makassar. *Teknovokasi*, 1(2), 180–186. <https://doi.org/10.59562/teknovokasi.v1i2.188>
- Warnadi, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indragiri (Stie-I) Rengat. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 10–20. <https://doi.org/10.34006/jmbi.v8i1.59>
- Weerasinghe, I. M. S., & Fernando, R. L. S. (2018). University Facilities and Student Satisfaction in Sri Lanka. *International Journal of Educational Management*, 32(5), 866–880. <https://doi.org/10.1108/ijem-07-2017-0174>
- Werang, B. R., Agung, A. A. G., Sri, A. A. P., Leba, S. M. R., & Jim, E. L. (2024). Parental Socioeconomic Status, School Physical Facilities Availability, and Students' Academic Performance. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 8(5), 1–15. <https://doi.org/10.55214/25768484.v8i5.1146>
- Wibawa, B. M., Anggadwita, G., Mardhotillah, R. R., Husin, S. N., Putri, A. Z. K., & Putri, S. L. (2022). Gojek VS Grab: Which One Is Better in Creating Customer Satisfaction and Loyalty? *Business and Finance Journal*, 7(1), 11–24. <https://doi.org/10.33086/bfj.v7i1.2607>
- Widawati, E., & Siswohadi. (2020). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1500–1513. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.478>
- Wijaya, S. S., & Rosyadi, S. (2023). Spirit of Bureaucratic Change of Decision Makers in Banyumas District Facing Challenges in the VUCA Era. *Jurnal Public Policy*, 9(3), 142. <https://doi.org/10.35308/jpp.v9i3.7255>
- Winarno, S. H., Nalendra, A. R. A., & Givan, B. (2020). The Effect of Service Quality, Corporate Image, and Price Perceived in Creating Customer Satisfaction and Loyalty on Education Business. *Esensi Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 10(1), 45–56. <https://doi.org/10.15408/ess.v10i1.14468>
- Woldemichael, T. M. (2024). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction: The Case of Ethiopian Electric Utility in South Western Region. *Journal of Multidisciplinary Cases*, 43, 24–30. <https://doi.org/10.55529/jmc.43.24.30>

- Xie, Y., Li, Y., Wang, Y., Zhang, Y., Ma, M., Wang, J., Guo, J., Shi, J., Zhu, L., De-you, J., & Jiao, M. (2023). *Evaluation of Students' Online Teaching Satisfaction Based on the Concept of User Experience ——A Cross-Sectional Data Study From Medical Schools in Northern China*.
<https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-3140702/v1>
- Yindrizar, Y. (2021). Dampak Penggunaan Sistem Informasi Akademik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Universitas Andalas Padang. *Jurnal Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik (Jmpkp)*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.36085/jmpkp.v3i1.1433>
- Yuzela, M., Kusumanto, I., Suherman, S., Lubis, F. S., & Rizki, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Fasilitas Pendukung Di Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Suska Riau Menggunakan Metode Service Quality(servqual) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Perangkat Lunak*, 5(3), 446–455. <https://doi.org/10.32520/jupel.v5i3.2821>
- Zulfa, G. I. (2024). *Implementasi Sistem Informasi Dalam Manajemen Pendidikan Di SDIT Indra Bangsa*. 1(1), 41–52. <https://doi.org/10.62083/p08av427>