

PENGARUH CITRA, KUALITAS LAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN

Melia Dewi Sinta¹, Anis Susanti²

^{1,2}Universitas Negeri Semarang

Email: meliasinta05@students.unnes.ac.id¹, anissusanti@mail.unnes.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh citra, kualitas layanan, dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Semarang Angkatan 2022. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan melibatkan 100 responden. Teknik analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan pengujian hipotesis, variabel citra, kualitas layanan, dan sarana prasarana terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai kontribusi sebesar 71,1% ($R^2=0,711$). Kualitas layanan menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling besar dengan koefisien sebesar 0,349, kemudian citra sebesar 0,314 dan sarana prasarana sebesar 0,266. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh pengalaman yang diperoleh selama proses perkuliahan berlangsung. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dan penyediaan fasilitas yang memadai perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: Citra; Kualitas Layanan; Sarana Prasarana; Kepuasan Mahasiswa; PLS-SEM

Abstract

This study aims to examine the influence of image, service quality, and facilities and infrastructure on the satisfaction of students of Office Administration Education at Universitas Negeri Semarang, Cohort 2022. The study employed an associative quantitative approach involving 100 respondents. Data analysis was conducted using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results showed that all indicators met the validity and reliability requirements. Based on hypothesis testing, the variables of image, service quality, and facilities and infrastructure were proven to have a positive and significant effect on student satisfaction, with a contribution value of 71.1% ($R^2 = 0.711$). Service quality was the variable with the strongest influence, with a coefficient value of 0.349, followed by image at 0.314 and facilities and infrastructure at 0.266. These findings indicate that



student satisfaction is influenced by the experiences gained during the learning process. Therefore, improving service quality and providing adequate facilities need to be continuously carried out to enhance student satisfaction.

Keywords: *Image; Service Quality; Infrastructure; student satisfaction; PLS-SEM*

A. PENDAHULUAN

Di tengah persaingan perguruan tinggi yang semakin kompetitif, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran UNNES dituntut untuk membangun daya saing yang kuat melalui penguatan citra bagi mahasiswa Angkatan 2022, citra institusi bukan sekedar identitas visual, melainkan representasi reputasi yang menjadi determinan utama dalam keputusan mereka memilih tempat studi (Hikmah & Handoko, 2025; Pramesti, 2024; Rezeki, 2021). Salah satu faktor utama yang mempengaruhi pandangan mahasiswa terhadap institusi adalah citra program studi. Citra yang positif bertindak sebagai magnet yang menumbuhkan rasa percaya dan kebanggaan bagi mahasiswa Angkatan 2022 bahkan sebelum mereka measakan layanan secara penuh (Listianto & Fitria, 2026). Persepsi nama baik, akreditasi, dan identitas prodi menjadi landasan awal membentuk dan menciptakan ekspektasi mahasiswa terhadap kualitas pendidikan yang akan mereka terima (Khusnaini & Halirat, 2026; Rahmayani, 2025; Rizki, 2024; Wati, 2022; Yochanan et al., 2024). Apabila program studi mampu menjaga kredibilitasnya, hal ini akan memicu kebanggaan yang mendalam, yang pada akhirnya bermuara pada rasa puas selama mahasiswa menjalani masa uliahan (Barusman & Ec, 2021; Beni, 2025; Muhammad, 2025).

Namun, citra yang baik tidak akan berarti banyak jika tidak dibarengi dengan kualitas layanan yang nyata di lapangan. Mahasiswa Angkatan 2022 merupakan generasi yang kritis terhadap efektivitas layanan, baik dari sisi akademik maupun administrasi. Layanan yang responsif, keandalan sistem informasi seperti SIKADU dan Elena, serta sikap dosen yang empati menjadi faktor penentu kenyamanan mereka selama menempuh studi (Budiarti et al., 2018; Harahap, 2022; Susetyo et al., 2022). kualitas layanan yang konsisten menunjukkan profesionalisme manajemen prodi dalam mengelola kebutuhan mahasiswanya (Bendriyanti, 2017; Damayanti et al., 2026; Prihastuti & Daud, 2019; Rofiq & Sonia, 2026; Safitri & Susanti, 2025; Sulastri, 2017).

Selain pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi instrument vital dalam menunjang kompetensi mahasiswa administrasi perkantoran. Mahasiswa Angkatan 2022 membutuhkan dukungan fasilitas fisik seperti laboratorium perkantoran yang modern dan ruang kelas yang kondusif untuk mendudkun praktik kerja lapangan. Kelengkapan fasilitas ini bukan hanya soal kenyamanan fisik, tetapi juga mencerminkan keseriusan UNNES dalam memfasilitasi kebutuhan intelektual dan praktis mahasiswanya (Nabila, 2026; Nisa Uljanah et al., 2026; Trisna Kusuma, 2026).

Secara kolektif, interaksi antara citra yang kuat, layanan yang andal, dan sarana yang lengkap akan bermuara pada tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan ini menjadi indikator keberhasilan program studi dalam memenuhi janji pendidikannya kepada mahasiswa angkatan 2022. Ketika mahasiswa merasa apa yang mereka dapatkan melebihi atau setidaknya sama dengan harapan mereka, maka akan muncul loyalitas dan keinginan untuk merekomendasikan prodi tersebut kepada orang lain (DR HA Rusdiana, 2022; Susetyo et

al., n.d.; Uripin, 2021). sebaliknya, kekurangan pada salah satu aspek tersebut dapat memicu kekecewaan yang berdampak pada citra institusi secara keseluruhan.

Dinamika yang dialami mahasiswa Angkatan 2022 juga tidak lepas dari tuntutan penguasaan teknologi digital dalam layanan bidang administrasi. Oleh karena itu, sarana prasarana digital dan layanan berbasis teknologi kini menjadi kebutuhan mutlak, bukan lagi sekadar fasilitas tambahan. Mahasiswa cenderung membandingkan kemudahan akses informasi yang disediakan oleh universitas dengan standar digital masa kini (Hilda, 2025; Novita Sari et al., 2025; Rasidi et al., 2025). hal ini menuntut UNNES untuk terus memperbarui infrastruktur dan kompetensi layanan teknologinya agar tetap relevan.

Meskipun banyak penelitian terdahulu yang membahas mengenai kepuasan mahasiswa, namun studi spesifik pada Angkatan 2022 di lingkungan Pendidikan Administrasi Perkantoran UNNES masih memerlukan pendalaman lebih lanjut. Karakteristik mahasiswa Angkatan ini yang merupakan angkatan transisi pasca-pandemi memiliki kebutuhan unik terhadap layanan dan kenyamanan fasilitas fisik di kampus. Perbedaan ekspektasi antara Angkatan lama dengan Angkatan 2022 inilah yang menjadi celah krusial untuk diteliti lebih mendalam.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk membedah pengaruh citra, kualitas layanan, dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa. Melalui pendekatan kuantitatif yang melibatkan 100 responden dari total populasi 130 mahasiswa, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran objektif bagi manajemen UNNES. Dengan data yang akurat, program studi dapat merumuskan kebijakan yang tepat sasaran untuk meningkatkan standar kualitas Pendidikan dan layanan demi mencapai kepuasan mahasiswa yang optimal di masa depan.

B. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang dipilih adalah asosiatif kausal yang bertujuan untuk membedah keterkaitan sebab akibat serta mengukur seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh satu variabel terhadap variabel lainnya. Dalam menentukan subjek penelitian peneliti menggunakan teknik non probability sampling melalui pendekatan purposive sampling. Berdasarkan pertimbangan tersebut ditetapkanlah 100 mahasiswa dari angkatan 2022 sebagai sampel penelitian. Data terkumpul dalam analisis menggunakan metode Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) mencakup penilaian terhadap model pengukuran (outer model) serta model struktural (inner model). Evaluasi dari outer model sendiri bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian melalui pengujian convergent validity, discriminant validity, composite reliability, dan Cronbach's alpha. Selanjutnya, evaluasi menggunakan inner model dilakukan sebagai penghubung antar variabel dari penelitian dengan melihat nilai R-square (R^2), kemudian path coefficient, dan pengujian hipotesis melalui prosedur bootstrapping. Langkah ini diambil untuk menggali data empiris yang akurat mengenai pengalaman autentik mahasiswa saat berurusan dengan birokrasi kinerja dosen serta pemanfaatan fasilitas laboratorium di lingkungan UNNES. Seluruh informasi yang dihimpun kemudian dikuantifikasi menggunakan kuesioner dengan Skala Likert 5 poin.

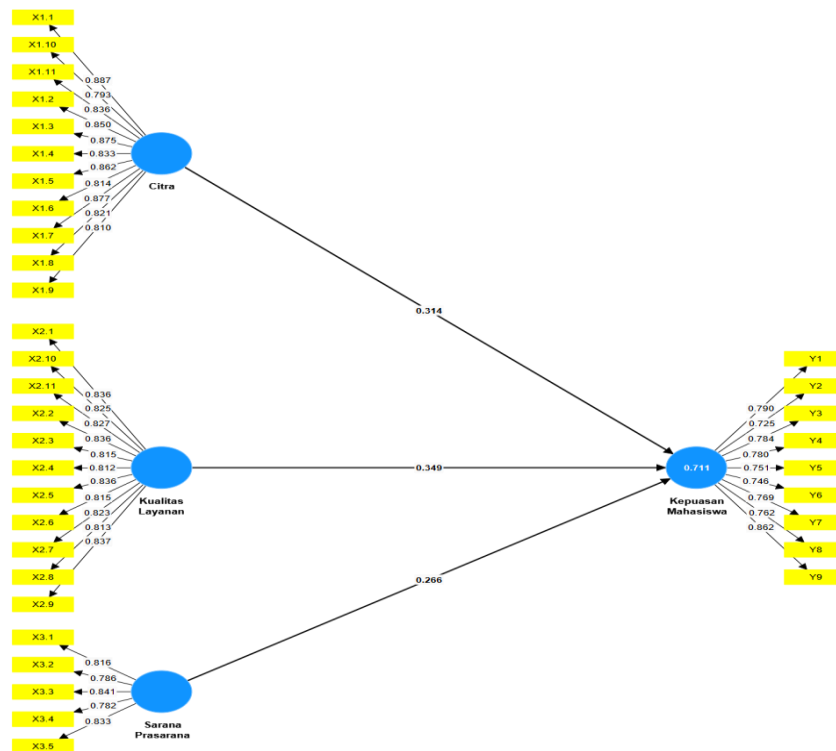
C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini dipaparkan berdasarkan pengolahan data dengan pendekatan Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang mencakup penilaian terhadap model pengukuran (outer model) serta model struktural (inner model) (Chairani, 2022; Nurhalizah, 2023). Penyusunan hasil dilakukan secara sistematis dan berurutan guna memastikan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas, sebelum dilanjutkan pada tahap pengujian hipotesis.

A. Outer Model

Outer model pada dunia statistik menggunakan metode SEM (seperti SmartPLS), kita mengenal istilah Outer Model (Arkas Viddy, 2024; Wijayanti, 2025).

a) Convergent Validity



Gambar 1. Output Outer Model

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam model memiliki nilai outer loadings di atas 0,7. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan konstraknya dengan baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki validitas konvergen yang kuat. Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) yang tertera dalam tabel menunjukkan bahwa seluruh konstruk memenuhi ambang batas minimum 0,5. Nilai AVE yang berada di atas kriteria ini menegaskan bahwa proporsi varians yang diekstraksi oleh indikator jauh lebih besar dibanding varians yang disebabkan oleh error (Valentini & Damasio, 2016).

1. Discriminant Validity

a) HTMT

Validitas diskriminan dalam model ini dievaluasi menggunakan pendekatan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT), yang merupakan salah satu metode paling direkomendasikan dalam analisis PLS-SEM. Penggunaan HTMT bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam model benar-benar berbeda satu sama lain secara konseptual (Sofyani, 2025). Uji HTMT menunjukkan bahwa validitas diskriminan model ini sudah aman karena semua nilainya berada di bawah ambang batas 0,90. Angka tersebut membuktikan bahwa setiap variabel benar-benar berbeda secara empiris.

b) Fornell Larcker

Berdasarkan hasil uji validitas diskriminan menggunakan kriteria Fornell–Larcker, nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) ditunjukkan pada diagonal utama tabel untuk setiap konstruk, yaitu Citra (0.842), Kepuasan Mahasiswa (0.775), Kualitas Layanan (0.825), dan Sarana Prasarana (0.812) (Simbolon & Sumiati, 2025). Nilai-nilai ini kemudian dibandingkan dengan korelasi antar konstruk yang berada di luar diagonal. Hasil analisis menunjukkan bahwa konstruk Citra memiliki nilai akar AVE sebesar 0.842, yang lebih tinggi dibandingkan dengan korelasinya terhadap konstruk lain, yaitu Kepuasan Mahasiswa (0.768), Kualitas Layanan (0.741), dan Sarana Prasarana (0.736). Hal ini menunjukkan bahwa konstruk Citra mampu membedakan dirinya dengan baik dari konstruk lainnya dalam model. Selanjutnya, konstruk Kepuasan Mahasiswa memiliki nilai akar AVE sebesar 0.775. Nilai ini sedikit lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan Citra (0.768), namun hampir setara dengan korelasinya terhadap Kualitas Layanan (0.774).

Oleh karena itu, perlu kehati-hatian dalam menginterpretasikan perbedaan kedua konstruk tersebut. Untuk konstruk Kualitas Layanan, nilai akar AVE sebesar 0.825 lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan Citra (0.741), Kepuasan Mahasiswa (0.774), dan Sarana Prasarana (0.725). Hal ini mengindikasikan bahwa konstruk Kualitas Layanan memiliki validitas diskriminan yang baik dan mampu merepresentasikan konsep yang berbeda dari konstruk lainnya. Terakhir, konstruk Sarana Prasarana memiliki nilai akar AVE sebesar 0.812, yang juga lebih tinggi dibandingkan dengan korelasinya terhadap Citra (0.736), Kepuasan Mahasiswa (0.750), dan Kualitas Layanan (0.725).

c) Cross Loading

	Citra	Kepuasan Mahasiswa	Kualitas Layanan	Sarana Prasarana
X1.1	0.887	0.631	0.620	0.615
X1.10	0.793	0.656	0.617	0.590
X1.11	0.836	0.609	0.606	0.604
X1.2	0.850	0.710	0.676	0.654
X1.3	0.875	0.623	0.613	0.626
X1.4	0.833	0.684	0.651	0.645
X1.5	0.862	0.632	0.613	0.622
X1.6	0.814	0.654	0.620	0.596

Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran

X1.7	0.877	0.652	0.640	0.645
X1.8	0.821	0.674	0.644	0.623
X1.9	0.810	0.567	0.544	0.590
X2.1	0.607	0.646	0.836	0.573
X2.10	0.626	0.631	0.825	0.630
X2.11	0.578	0.646	0.827	0.550
X2.2	0.626	0.624	0.836	0.614
X2.3	0.608	0.652	0.815	0.593
X2.4	0.609	0.595	0.812	0.607
X2.5	0.608	0.669	0.836	0.601
X2.6	0.626	0.618	0.815	0.615
X2.7	0.594	0.653	0.823	0.578
X2.8	0.619	0.608	0.813	0.612
X2.9	0.630	0.677	0.837	0.612
X3.1	0.576	0.565	0.544	0.816
X3.2	0.602	0.648	0.617	0.786
X3.3	0.622	0.604	0.598	0.841
X3.4	0.601	0.634	0.605	0.782
X3.5	0.582	0.581	0.569	0.833
Y1	0.634	0.790	0.664	0.556
Y2	0.590	0.725	0.536	0.626
Y3	0.588	0.784	0.652	0.535
Y4	0.584	0.780	0.569	0.637
Y5	0.505	0.751	0.552	0.521
Y6	0.598	0.746	0.576	0.562
Y7	0.570	0.769	0.611	0.574
Y8	0.617	0.762	0.579	0.609
Y9	0.662	0.862	0.652	0.609

Berdasarkan hasil analisis cross-loading pada tabel yang diberikan, dapat dilihat bahwa setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lainnya (Umaroh et al., 2023). Pada konstruk Citra (X1), seluruh indikator X1.1 hingga X1.11 menunjukkan nilai loading tertinggi pada konstruk Citra, dengan rentang nilai antara 0.793 hingga 0.887. Selanjutnya, pada konstruk Kualitas Layanan (X2), indikator X2.1 hingga X2.11 memiliki nilai loading tertinggi pada konstruknya sendiri, yaitu berkisar antara 0.812 hingga 0.837. Untuk konstruk Sarana Prasarana (X3), indikator X3.1 hingga X3.5 juga menunjukkan nilai loading tertinggi pada konstruk Sarana Prasarana dengan rentang antara 0.782 hingga 0.841. Pada konstruk Kepuasan Mahasiswa (Y), indikator Y1 hingga Y9 memperlihatkan nilai loading tertinggi pada konstruk Kepuasan Mahasiswa, dengan kisaran antara 0.725 hingga 0.862.

2. Uji reliability

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
--	---------------------	----------------------------------	----------------------------------

Citra	0.959	0.96	0.964
Kepuasan Mahasiswa	0.917	0.918	0.931
Kualitas Layanan	0.953	0.953	0.959
Sarana Prasarana	0.871	0.871	0.906

Berdasarkan hasil analisis reliabilitas konstruk yang disajikan, seluruh variabel laten dalam penelitian ini menunjukkan tingkat konsistensi internal yang baik. Ini dibuktikan oleh nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability (ρ_a), dan Composite Reliability (ρ_c) yang semuanya melebihi batas minimum 0,70, sesuai dengan rekomendasi standar dalam analisis PLS-SEM.

a) Inner Model

1) R- square

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), diperoleh nilai R-Square (R^2) untuk variabel Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,711 dengan nilai Adjusted R-Square sebesar 0,702 (Indriastuti, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel eksogen dalam model penelitian mampu menjelaskan sebesar 71,1% variasi pada Kepuasan Mahasiswa, sedangkan sisanya sebesar 28,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak dimasukkan dalam analisis. Mengacu pada kriteria evaluasi model struktural dalam PLS-SEM menurut (Mardiana & Faqih, 2019). Nilai R^2 sebesar 0,711 berada pada kategori moderate hingga kuat (moderate to substantial), karena berada di atas 0,50 dan mendekati 0,75. Hal ini mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik dalam menjelaskan variabel Kepuasan Mahasiswa. Selain itu, nilai Adjusted R-Square yang tidak jauh berbeda dari nilai R-Square menunjukkan bahwa model yang dibangun relatif stabil dan tidak mengalami overfitting yang signifikan.

2) F- square

Berdasarkan hasil analisis ukuran efek f-Square (f^2), masing-masing konstruk eksogen menunjukkan kontribusi terhadap variabel endogen, yaitu Kepuasan Mahasiswa (Maulana & Umarah, 2023) Nilai f^2 digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh suatu variabel eksogen terhadap peningkatan nilai R^2 pada variabel endogen ketika variabel tersebut dimasukkan ke dalam model. Mengacu pada kriteria Cohen (1988), nilai f^2 sebesar 0,02 dikategorikan sebagai efek kecil (*small effect*), 0,15 sebagai efek sedang (*medium effect*), dan 0,35 sebagai efek besar (*large effect*). Adapun hasil pengaruh masing-masing konstruk adalah sebagai berikut: citra dari Kepuasan Mahasiswa ($f^2 = 0,125$) menunjukkan bahwa Citra memiliki kontribusi yang cukup berarti dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, Kualitas Layanan sebagai Kepuasan Mahasiswa ($f^2 = 0,160$) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki peran yang cukup penting dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa, dan Sarana Prasarana yang di dapatkan dari Kepuasan Mahasiswa ($f^2 = 0,094$)

menunjukkan bahwa sarana dan prasarana memiliki kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa, namun pengaruhnya masih relatif terbatas.

b) Qpredict

Uji Q²predict dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan prediktif model struktural dalam memprediksi nilai observasi pada variabel endogen melalui prosedur *PLSPredict* (Dyah, 2025). Dalam analisis PLS-SEM, nilai Q²predict yang lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance*. Secara umum, nilai Q²predict di atas 0,15 menunjukkan kemampuan prediktif sedang, sedangkan nilai di atas 0,35 menunjukkan kemampuan prediktif yang kuat. Berdasarkan hasil uji Q²predict, diperoleh nilai untuk variabel Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,695. Nilai ini berada di atas 0,35, sehingga dapat dikategorikan memiliki kemampuan prediktif yang kuat.

c) Uji VIF

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada model struktural menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF), diperoleh bahwa seluruh variabel prediktor dalam model memiliki nilai VIF yang berada dalam batas toleransi yang diperbolehkan. Secara rinci, nilai VIF untuk jalur Citra didapatkan dari Kepuasan Mahasiswa sebesar 2,725, Kualitas Layanan yang Kepuasan Mahasiswa sebesar 2,631, dan Sarana Prasarana didapatkan dari Kepuasan Mahasiswa sebesar 2,588 (Aulia et al., 2025). Dalam analisis PLS-SEM, nilai VIF di bawah 5 menunjukkan bahwa model tidak mengalami masalah multikolinearitas yang serius, sementara nilai di bawah 3 umumnya dianggap lebih ideal (Sofyani, 2025). Berdasarkan hasil yang diperoleh, seluruh nilai VIF berada di bawah angka 3, yang mengindikasikan bahwa tingkat korelasi antar variabel eksogen relatif rendah dan masih dalam kategori ideal. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Citra, Kualitas Layanan, dan Sarana Prasarana tidak memiliki hubungan korelasi yang berlebihan satu sama lain dalam menjelaskan variabel endogen, yaitu Kepuasan Mahasiswa.

d) Goodness of Fit (GoF)

GoF diperoleh dari akar kuadrat dari average communalities index dikalikan dengan nilai rata-rata R² model dan terbentang kisaran dari angka 0 – 1 dengan interpretasi nilai yang dibagi menjadi tiga, yaitu 0,1 (kecil), 0,25 (sedang), dan 0,38 (besar) (Fajarwati et al., 2025). Pengujian untuk memvalidasi performa gabunggabungan antara outer model (pengukuran) dan inner model (struktural) melalui perhitungan berikut:

$$\text{GoF} = \sqrt{\text{AVE} \times R^2}$$

$$\text{GoF} = \sqrt{0.663 \times 0.711}$$

$$\text{GoF} = \sqrt{0.471}$$

$$\text{GoF} = 0,686$$

Nilai *Goodness of Fit* (GoF) diperoleh melalui perhitungan akar kuadrat dari hasil perkalian antara nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan nilai R². Nilai GoF sebesar 0,686 ini berada di atas ambang batas 0,38 yang dalam literatur PLS-SEM dikategorikan sebagai kriteria besar (large). Hal tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi antara model pengukuran

(*measurement model*) dan model struktural (*structural model*). Secara lebih rinci, nilai AVE sebesar 0,663 menunjukkan bahwa seluruh konstruk laten dalam model telah memenuhi kriteria validitas konvergen, di mana masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator-indikator pembentuknya. Sementara itu, nilai R^2 sebesar 0,711 mengindikasikan bahwa variabel endogen dalam model dapat dijelaskan secara substansial oleh variabel-variabel eksogen yang memengaruhinya, sehingga daya jelas model struktural tergolong kuat.

Kombinasi antara validitas konvergen yang baik dan kemampuan prediktif model struktural yang tinggi tersebut menghasilkan nilai GoF yang besar. atas ideal SRMR memang $\leq 0,08$, tapi angka 0,092 di penelitian ini tetap dianggap layak (*acceptable fit*). Hal ini karena PLS-SEM lebih mengutamakan prediksi, apalagi jika didukung indikator lain seperti R^2 , 2^2 , Q^2 dan f^2 yang sudah baik. Kesesuaian nilai SRMR pada *Saturated* dan *Estimated Model* juga membuktikan bahwa model ini stabil.

3. Uji Hipotesis

Penelitian menggunakan pendekatan bootstrapping untuk menguji hipotesis. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menggunakan t-statistik dan p-value pada setiap jalur untuk mengetahui bagaimana variabel-variabel tersebut berhubungan dan seberapa signifikannya (Rafidah, 2024). Hipotesis diuji dengan melihat *t-statistik* dan koefisien jalur hasil *bootstrapping*. Hubungan dinyatakan signifikan jika nilai t-hitung $> 1,96$ (pada alpha 5%). Untuk arahnya, nilai positif mendekati 1 menunjukkan hubungan searah, sedangkan nilai negatif berarti hubungan berlawanan.

Tabel Uji Hipotesis (Keseluruhan)

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Citra -> Kepuasan Mahasiswa	0.314	0.311	0.094	3.356	0.001
Kualitas Layanan -> Kepuasan Mahasiswa	0.349	0.354	0.098	3.571	0.000
Sarana Prasarana -> Kepuasan Mahasiswa	0.266	0.259	0.102	2.601	0.009

I. Path Coefficients (Direct Effect)

1. H1: Pengaruh Citra terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan nilai $\beta = 0.314$, T-statistics = 3.356, dan p-value = 0.001. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima. Fakta ini menegaskan bahwa martabat atau citra sebuah perguruan tinggi memegang peranan sentral dalam mengonstruksi kepuasan mahasiswa (Sudianti et al., 2024). Citra yang ideal merupakan representasi dari sudut pandang mahasiswa mengenai nama baik, mutu akademik, serta tingkat kepercayaan terhadap lembaga. Secara psikis, ketika institusi dipandang memiliki reputasi yang mapan, hal tersebut akan memicu ekspektasi yang tinggi dan rasa percaya diri mahasiswa terhadap setiap bentuk layanan yang mereka terima di kampus. Korelasi ini memperkuat hasil studi yang dilakukan oleh (Rangkuti & Albina,

2025). Dalam kajiannya, mereka menggaris bawahi bahwa citra lembaga menduduki posisi sebagai variabel eksogen yang memberikan andil nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan mereka menunjukkan bahwa kolaborasi antara citra, mutu layanan, serta atmosfer akademik menyumbang pengaruh efektif sebesar 45%. Di sisi lain, relevansi antara citra dan kualitas pelayanan dipertegas melalui temuan Ina Ratnasari. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa penguatan citra institusi secara linier akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. (Susetyo et al., 2022) mengamati adanya pola hubungan timbal balik; layanan yang mumpuni akan memoles citra kampus, yang pada gilirannya menstimulus munculnya *word of mouth* (WoM) atau promosi lisan yang positif. Urgensi pengelolaan reputasi sebagai aset jangka panjang juga divalidasi oleh penelitian (Listalia et al., 2025).

2. H2: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan nilai $\beta = 0.349$, T-statistics = 3.571, dan p-value = 0.000. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima. Angka-angka tersebut menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan determinan yang paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan dibandingkan variabel lain yang ada dalam model. Hal ini memberikan sinyal bagi manajemen institusi bahwa setiap kebijakan yang berorientasi pada perbaikan mutu pelayanan akan memicu dampak positif yang signifikan bagi pengalaman mahasiswa secara keseluruhan.

Secara konseptual, temuan ini memperkuat landasan teori *SERVQUAL* yang menitikberatkan bahwa kepuasan pengguna jasa pendidikan sangat dipengaruhi oleh bagaimana mereka mempersepsikan layanan yang diterima, mulai dari aspek keandalan, ketanggapan, hingga empati tenaga kependidikan. Fenomena ini sejalan dengan temuan (Irmawati et al., 2025) di Universitas Islam Kalimantan yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan di berbagai lini unit kerja, mulai dari bagian akademik hingga perpustakaan. Pentingnya aspek pelayanan ini juga dikonfirmasi oleh studi yang dilakukan oleh (Meilina, 2025) di Universitas Andalas. Dalam penelitian tersebut, kualitas layanan terbukti menjadi faktor paling berpengaruh dibandingkan variabel budaya organisasi maupun reputasi institusi.

Lebih lanjut, urgensi mengenai fasilitas dan konsistensi pelayanan dipertegas oleh riset terbaru dari (Umatin et al., 2024). Melalui analisis regresi, mereka menemukan hubungan yang sangat erat dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,946. Temuan mereka menyoroti bahwa kendala nyata di lapangan, seperti keterbatasan akses internet, fasilitas parkir, dan ketidakjelasan informasi akademik, menjadi faktor utama yang memicu ketidakpuasan. Secara kolektif, hasil penelitian ini dan literatur pendukungnya (Rachbini et al., 2024; Saktiawan, 2024; Sulianta, 2024) memberikan arah kebijakan yang jelas bahwa institusi pendidikan harus menempatkan peningkatan standar layanan dan

profesionalisme staf sebagai prioritas strategis guna menjamin tercapainya kepuasan mahasiswa yang optimal.

3. H3: Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa

Melalui serangkaian pengujian statistik, penelitian ini mengonfirmasi bahwa Sarana Prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Temuan ini diperkuat dengan nilai koefisien jalur (β) sebesar 0,266 serta nilai *T-statistics* sebesar 2,601 yang melampaui ambang batas signifikansi ($p=0,009<0,05$). hipotesis ketiga dinyatakan diterima. Secara substansial, data ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas fisik yang berkualitas merupakan variabel yang tidak dapat diabaikan dalam menunjang kepuasan mahasiswa di lingkungan kampus.

Meskipun memberikan kontribusi nyata, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh sarana prasarana cenderung lebih rendah dibandingkan variabel kualitas layanan maupun citra institusi. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa memandang fasilitas fisik seperti ruang kelas yang ergonomis, laboratorium yang mutakhir, hingga akses teknologi informasi sebagai faktor pendukung (*supporting factor*). Kaitan antara fasilitas dan kepuasan ini selaras dengan hasil riset (Hidayati et al., 2023; Marzuq & Andriani, 2022; Suhardi et al., 2022) menemukan bahwa kualitas sarana prasarana memiliki korelasi linear terhadap kepuasan belajar dengan nilai determinasi sebesar 0,485. Temuan tersebut menekankan bahwa semakin baik infrastruktur yang disediakan oleh lembaga pendidikan, maka semakin tinggi pula level kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik. Oleh karena itu, investasi pada aspek fisik tetap menjadi agenda strategis bagi manajemen Pendidikan.

Adanya kesenjangan kepuasan yang cukup signifikan antara perguruan tinggi dengan fasilitas lengkap dan terbatas (Restiawati et al., 2025). Studi mereka menunjukkan bahwa aspek kenyamanan fisik, fungsionalitas ruang, serta estetika merupakan faktor kritis yang memengaruhi persepsi pengguna. Pemanfaatan teknologi dan ketersediaan ruang belajar yang fleksibel terbukti menjadi kunci utama bagi Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dalam meningkatkan daya saing serta kepuasan mahasiswa dan dosen di tengah persaingan pasar pendidikan yang kompetitif. Sejalan dengan perspektif (Estede et al., 2025; Nugraha et al., 2025; Restiawati & Dwiyono, 2025) sarana prasarana secara simultan dengan mutu layanan mendongkrak kepuasan siswa. Integrasi antara fasilitas yang masuk kategori "baik" dengan pelayanan yang optimal menjadi formula ideal dalam menciptakan ekosistem pendidikan yang memuaskan. Secara keseluruhan, sintesis dari hasil penelitian ini dan studi terdahulu (Ade et al., 2023; Hasid et al., 2022; Indriyaningrum, 2025) menegaskan bahwa pengelolaan fasilitas tidak boleh hanya berhenti pada tahap pengadaan. Institusi pendidikan wajib memperhatikan aspek pemeliharaan dan relevansi fasilitas terhadap kebutuhan akademik modern sehingga tidak hanya meningkatkan

kenyamanan belajar mahasiswa, tetapi juga memperkuat citra dan kinerja akademik secara komprehensif.

D. SIMPULAN

Dari keseluruhan hasil penelitian, ditemukan bahwa citra program studi, kualitas layanan, dan sarana prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Semarang Angkatan 2022. Temuan utama menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor yang paling kuat dalam membentuk kepuasan. Citra program studi berperan dalam membangun kepercayaan serta persepsi awal mahasiswa terhadap institusi, sedangkan sarana prasarana berfungsi sebagai pendukung yang memperlancar dan meningkatkan kenyamanan proses pembelajaran. Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap mahasiswa Angkatan 2022 sebagai Angkatan transisi yang memperlihatkan bahwa kebutuhan terhadap sesuatu layanan responsive dan berbasis teknologi menjadi semakin penting dalam menentukan tingkat kepuasan. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan mahasiswa perlu diarahkan pada penguatan kualitas layanan secara berkelanjutan, dengan tetap menjaga citra program studi serta mengoptimalkan sarana prasarana.

Daftar Pustaka

- Ade, O., Ekasari, N., Suryahartati, D., & Akhmad, H. (2023). *POTENSI KOMERSIALISASI HASIL PENELITIAN BERBASIS VALUASI DAN TEKNOLOGI READINESS LEVEL*. Unja Publisher.
- Arkas Viddy, P. D. (2024). *SmartPLS untuk vokasi*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Aulia, D., Syahbudi, M., & Aslami, N. (2025). Pengaruh Pendidikan Technopreneur dan Motivasi Kewirausahaan terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa. *Jurnal Ekonomi*, 30(2), 358–380.
- Barusman, A. R. P., & Ec, M. A. (2021). *Model Kepuasan Mahasiswa*. Penerbit Adab.
- Bendriyanti, R. P. (2017). Manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan kompetensi lulusan di perguruan tinggi swasta di Provinsi Bengkulu. *Tarbawi*, 1(01), 1–22.
- Beni, M. (2025). *IMPLEMENTASI NILAI-NILAI SPIRITUALITY PADA MAHASISWA KPI FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN PUBLIK*. UIN Raden Intan Lampung.
- Budiarti, E. M., Supriyanto, A., & Sunandar, A. (2018). Pengaruh kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa. *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan)*, 2(3), 169–178.
- Chairani. (2022). *Analisis Faktor Penentu Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Produk Kecantikan Halal Dengan Metode Analisis Structural Equation Modeling-Partial Least Square (Sem-Pls)*.
- Damayanti, A., Diana, N., & Hasan, Y. (2026). *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)*. 15(1), 94–103.
- DR HA Rusdiana, M. M. (2022). *Pendidikan Kewirausahaan*. Penerbit Insan Komunika

- Jurusan Ilmu Komunikasi UIN SGD Bandung.
- Dyah, E. W. S. (2025). *PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung)*. UNIVERSITAS LAMPUNG.
- Estede, S., Purba, A. M., Sukmana, O., Thamrin, H., Afrida, I. R., Halim, A., Ramadhanti, D., Lumbanraja, V., Sutanto, A., & Huda, T. (2025). *Manajemen Pendidikan Tinggi Era Digital*. Star Digital Publishing.
- Fajarwati, K., Khumairoh, H., Saputra, F. A., Setyawati, R., & Muharram, M. I. (2025). PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP PERILAKU KERJA INOVATIF. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 20(11), 81–90.
- Harahap, A. P. H. (2022). *Strategi komunikasi Humas dalam meningkatkan citra Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan sebagai kampus cerdas berintegritas*. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- Hasid, H. Z., Se, S. U., Akhmad Noor, S. E., Se, M., & Kurniawan, E. (2022). *Ekonomi sumber daya alam dalam lensa pembangunan ekonomi*. Cipta Media Nusantara.
- Hidayati, A., Mauliza, A. N., Satria, A., & Sanjaya, V. F. (2023). Pengaruh fasilitas dan kondisi lingkungan terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 173–189.
- Hikmah, M. N., & Handoko, P. (2025). Strategi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Swasta Di Banten Dalam Membangun Brand Image Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 12(1), 359–366.
- Hilda, H. (2025). *PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM MELAKSANAKAN KURIKULUM MERDEKA BELAJAR DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 SULI*. Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Indriastuti, F. (2021). *APLIKASI STRUCTURAL EQUATION MODELING DENGAN METODE PARTIAL LEAST SQUARE (PLS)(Studi Kasus: Kepuasan Mahasiswa Unila Angkatan 2017 Terhadap Layanan Go-Food)*.
- Indriyaningrum, E. (2025). *AMANA e-SERVICE QUALITY UNTUK MENINGKATKAN VALUE CO-CREATION CAPABILITY DAN MARKETING PERFORMANCE E-COMMERCE UMKM FESYEN DI INDONESIA*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Irmawati, I., Halik, A., Rusliana, R., & Syamsuriani, S. (2025). Mutu layanan (service quality) pada satuan pendidikan. *Sulawesi Tenggara Educational Journal*, 5(1), 400–407.
- Khusnaini, M., & Halirat, K. (2026). *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)*. 15(1), 32–41.
- Listalia, H., Irsyad, I., & Setiawati, M. (2025). Strategi Manajemen Risiko Terhadap Ancaman Finansial Dan Reputasi Dalam Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan* | E-ISSN: 3062-7788, 2(3), 922–931.
- Listianto, G. A., & Fitria, R. N. (2026). *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP) SEKOLAH DENGAN DUNIA USAHA DAN DUNIA INDUSTRI*. 15(1), 149–163.
- Mardiana, N., & Faqih, A. (2019). Model SEM-PLS terbaik untuk evaluasi pembelajaran matematika diskrit dengan LMS. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 13(3), 157–170.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di

fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995–14008.

- Maulana, F. A., & Umarah, S. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap User Satisfaction Aplikasi Binar. *e-Proceeding FTI*.
- Meilina, D. (2025). *EFEK KUALITAS LAYANAN YANG MEMEDIASI KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI DI UNIVERSITAS JAMBI)*. Sumber Daya Manusia.
- Muhammad, A. Alg. (2025). *PENGALAMAN KOMUNIKASI MAHASISWA UNIVERSITAS LAMPUNG TERKAIT FENOMENA HUSTLE CULTURE (Studi Fenomenologi Perilaku Hustle culture di Kalangan Mahasiswa)*.
- Nabila, S. devi. (2026). *EFEKTIVITAS DESAIN TATA RUANG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS LAMPUNG*. UIN RADEN INTAN LAMPUNG.
- Nisa Uljanah, S., Rodin, R., & Iswanto, R. (2026). *Problematika Sarana dan Prasarana Perpustakaan Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan Nomor 4 Tahun 2024 di SMK IT Khoiru Ummah Rejang Lebong*. Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Novita Sari, D., Bahri, S., & Oktori, A. R. (2025). *Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Era Revolusi Industri 4.0 Di Sma Negeri 1 Kepahiang*. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP.
- Nugraha, M. S., Andriani, N., Hilman, C., Nasir, M., Firdaus, F., Amiruddin, M. F., Riasah, E. S., Hasan, F. N., Nurachadijat, K., & Azmi, U. (2025). *Manajemen Perguruan Tinggi*. Mega Press Nusantara.
- Nurhalizah, S. (2023). *Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square Pada Kinerja Pegawai PT Bank Pembangunan Daerah Jambi*. Fakultas Sains Dan Teknologi.
- Pramesti, H. P. (2024). *Analisis Determinan Pemilihan Perguruan Tinggi Swasta Oleh Mahasiswa*. Universitas Islam Indonesia.
- Prihastuti, E. S., & Daud, S. (2019). Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen fakultas ekonomi pada universitas swasta di Bandar Lampung. *Academy of Education Journal*, 10(01), 76–99.
- Rachbini, W., Wulandjani, H., & Evi, T. (2024). *Disertasi dan tesis berbuah novelty: Panduan menemukan kebaruan dalam penelitian*. CV. AA. Rizky.
- Rafidah, A. K. (2024). *Pengaruh marketing komunikasi tiktok dan online consumer review terhadap minat beli produk sweaterpolos. id dengan moderasi keterlibatan konsumen (structural equation modeling partial least squares)*. Universitas Islam Indonesia.
- Rahmayani, U. (2025). *Reputasi Universitas Islam Sumatera Utara Dalam Pandangan Mahasiswa Baru Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu politik, Universitas Islam Sumatera Utara.
- Rangkuti, M. H., & Albina, M. (2025). Penelitian Korelasional Dalam Pendidikan (Metode Penelitian). *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 3(3), 1054–1063.
- Rasidi, R., Sukamto, A., Nugroho, A. A., Prabandari, S., Lambonan, O. M., Ningrum, D. C., Palupi, B. S., Januar, L. R., Kania, N., & Ramadhani, F. (2025). *Inovasi Pembelajaran: Untuk Generasi Masa Kini*. EDUPEDIA Publisher, 1–224.
- Restiawati, Y., & Dwiyo, Y. (2025). *Section : Artikel Penelitian Analysis of the Quality of*

- Facilities and Infrastructure on Student and Lecturer Satisfaction in Private Higher Education Institutions Analisis Kualitas Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Dosen pada Perguruan Tinggi Swasta Section : Artikel Penelitian.* 7, 14–29.
- Restiawati, Y., Nancy, C. O. M., & Dwiyo, Y. (2025). Analysis of the Quality of Facilities and Infrastructure on Student and Lecturer Satisfaction in Private Higher Education Institutions: Analisis Kualitas Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Dosen pada Perguruan Tinggi Swasta. *Borneo Educational Journal (Borju)*, 7(1), 14–29.
- Rezeki, S. (2021). *Citra Lembaga Perguruan Tinggi dan Minat Mahasiswa*. Nilacakra.
- Rizki, I. A. (2024). *Pengaruh Brand Image Perguruan Tinggi Terhadap Minat Siswa Man 1 Lampung Tengah Melanjutkan Studi Ke Uin Raden Intan Lampung*. Uin Raden Intan Lampung.
- Rofiq, A. N., & Sonia, N. R. (2026). *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)*. 15(1), 67–77.
- Safitri, F. F., & Susanti, A. (2025). *Pengaruh Kompetensi Pegawai , Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan*. 6(1), 178–187. <https://doi.org/10.15294/baej.v6i1.13196>
- Saktiawan, M. D. (2024). *REKONSTRUKSI REGULASI NILAI BPHTB DALAM PEMUNGUTAN PAJAK PENDAPATAN ANTARA PEMERINTAH PUSAT DAN DAERAH BERBASIS KEADILAN PANCASILA*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Simbolon, M. F. A. M., & Sumiati, S. (2025). Pengaruh Social Media Marketing dan Customer Satisfaction Terhadap Purchase Decision Dimediasi Oleh Repurchase Intention Pada E-Commerce Shopee. *eCo-Buss*, 8(1), 971–985.
- Sofyani, H. (2025). Penggunaan Teknik Partial Least Square (PLS) dalam Riset Akuntansi Berbasis Survei. *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 80–94.
- Sudianti, N. M., Bukhori, M., & Rachmawati, I. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Kampus Terhadap Word of Mouth dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa di Fakultas Teknologi dan Informasi pada Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia (INSTIKI) Denpasar, Bali). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1641–1653.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41.
- Sulastri, T. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan mahasiswa serta implikasinya pada citra perguruan tinggi. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 1(1), 41–52.
- Sulianta, F. (2024). *Social Informatics: Kajian Interaksi Teknologi & Masyarakat*. Feri Sulianta.
- 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), 473–492.
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., Suryana, A., & Sukabumi, S. P. (n.d.). *Kualitas*

Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. 1(4), 473–492.

- Trisna Kusuma, Y. (2026). *PENGARUH KUALITAS FASILITAS AKADEMIK, EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ADMINISTRASI, DAN PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM DI BANDAR LAMPUNG. UNIVERSITAS LAMPUNG.*
- Umaroh, S., Rindiyani, R., & Prasetyo, M. R. (2023). Pengaruh kualitas sistem aplikasi OVO terhadap kepuasan pelanggan. *Rekayasa Hijau: Jurnal Teknologi Ramah Lingkungan*, 7(1), 49–60.
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2024). Urgensi mutu pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. *WADIAH*, 8(2), 324–345.
- Uripin, P. (2021). *Model pemasaran jasa pendidikan di SMP Islam Andalusia Kebasen Banyumas*. Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri (Indonesia).
- Valentini, F., & Damasio, B. F. (2016). Average Variance Extracted and Composite Reliability: Reliability Coefficients/Variância Media Extraída e Confiabilidade Composta: Indicadores de Precisão. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 32(2), NA-NA.
- Wati, N. Y. (2022). Peran inovasi generasi milenial terhadap fashion trend dalam mewujudkan budaya Indonesia. *dalam Mewujudkan Indonesia Emas 2045*, 166.
- Wijayanti, C. A. (2025). *PLS-SEM SmartPLS 3 dan 4: Panduan Praktis bagi Pemula*. Penerbit NEM.
- Yochanan, E., Hardhienata, H. S., & Suhardi, H. E. (2024). *Kualitas Layanan Dosen Pendidikan di Perguruan Tinggi: Motivasi Kerja, Efektifitas Pelatihan, Komitmen Profesi dan Pemberdayaan Tenaga Pendidik*. Mega Press Nusantara.