

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kampus, dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Dharma Andalas. Populasi yang ada dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Dharma Andalas tahun 2024 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Humaniora, dan Fakultas Sains dan Teknik yang berjumlah 1.569 mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 dan pengambilan sampel sebanyak 100 responden untuk menghindari kesalahan pada pengisian kuesioner, dengan karakteristik mahasiswa aktif yaitu mahasiswa pada tahun 2024 angkatan 2022 sampai dengan angkatan 2024. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan, fasilitas kampus, dan citra kampus terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Dharma Andalas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kampus, dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

SUMMARY

This study aims to determine the Quality of Service, Campus Facilities, and Campus Image on Student Satisfaction at Dharma Andalas University. The population in this study were active students of Dharma Andalas University in 2024, Faculty of Economics and Business, Faculty of Law, Social Sciences and Humanities, and Faculty of Science and Engineering, totaling 1,569 students. The sample in this study was 95 and the sampling was 100 respondents to avoid errors in filling out the questionnaire, with the characteristics of active students, namely students in 2024, class of 2022 to class of 2024. This research is a quantitative research. The instrument used in this study was a questionnaire. The results of the study using multiple linear regression analysis showed that simultaneously there was a significant influence of service quality, campus facilities, and campus image on student satisfaction at Dharma Andalas University.

Keywords: Service Quality, Campus Facilities, and Campus Image on Student Satisfaction.