BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis

2.1.1 Kepuasan Mahasiswa

Menurut Wijaya (2021) kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai tingkat di mana pengalaman pendidikan yang diterima mahasiswa memenuhi atau melebihi harapan mereka. Hal ini mencakup aspek akademik, sosial, dan emosional yang memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap institusi pendidikan.

2.1.2 Indikator Kepuasan Mahasiswa

Adapun indikator kepuasan mahasiswa menurut Wijaya (2021) sebagai berikut:

Prosedur pelayanan adalah rangkaian tata cara atau langkah-langkah yang harus dilalui oleh pengguna layanan (dalam hal ini mahasiswa) untuk mendapatkan layanan tertentu dari institusi pendidikan, yang seharusnya mudah dipahami, sederhana, tidak berbelit-belit, dan transparan.

a. Keadilan dalam pelayanan mengacu pada perlakuan yang setara dan tidak diskriminatif bagi seluruh mahasiswa tanpa memandang latar belakang pribadi atau sosial, sehingga setiap mahasiswa berhak memperoleh kualitas pelayanan yang sama sesuai ketentuan yang berlaku.
b. Kenyamanan lingkungan adalah kondisi fisik dan suasana lingkungan kampus yang mendukung mahasiswa dalam beraktivitas dan memperoleh layanan, meliputi kebersihan, ketertiban, fasilitas pendukung, dan suasana sosial yang kondusif.

c. Keamanan pelayanan adalah jaminan terhadap mahasiswa dalam proses menerima layanan, baik dari aspek keselamatan fisik, perlindungan data pribadi, maupun kenyamanan psikologis selama berinteraksi dengan petugas pelayanan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan selalu menjadi fokus utama konsumen sebelum memutuskan untuk menjadi pelanggan jasa tetap pada suatu lembaga karena konsumen biasanya mementingkan kenyamanan dalam menggunakan suatu jasa Felise dkk (2024) mengungkapkan ada lima (5) faktor dominan atau penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud). Penampakan fasilitas nyata, peralatan dan berbagai materi koneksi yang baik, menarik, terawat lancar dan sebagainya.
2. *Empathy* (Empati). Kesediaan atasan dan bawahan untuk lebih memberikan atensi secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai konsumen.
3. *Responsivenesse* (Cepat Tanggap). Kemauan dari karyawan dan pimpinan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tepat serta mengatasi keluhan dari konsumen.
4. *Reliability* (Keandalan). Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan cermat, dan konstan.
5. *Assurance* (Kepastian). Kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan terhadap janji yang telah disampaikan kepada konsumen.

2.1.4 Fasilitas

2.1.4.1 Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono & Chandra (2020), fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung tercapainya tujuan suatu organisasi. Fasilitas dapat berupa peralatan, infrastruktur, dan layanan yang memungkinkan organisasi untuk menjalankan fungsinya dengan optimal.

Adapun indikator fasilitas menurut Tjiptono & Chandra (2020) sebagai berikut:

1. Ketersediaan fasilitas adalah mengacu pada sejauh mana fasilitas yang dibutuhkan mahasiswa tersedia di kampus, seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan area parkir. Ketersediaan fasilitas yang memadai menunjukkan komitmen perguruan tinggi dalam memberikan pengalaman belajar yang optimal.
2. Kualitas fasilitas adalah menunjukkan tingkat kelayakan, kenyamanan, dan kondisi fisik fasilitas kampus yang digunakan mahasiswa. Fasilitas yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan dan efektivitas proses belajar mengajar.
3. Kemudahan akses fasilitas adalah kemudahan yang dirasakan mahasiswa dalam mengakses dan menggunakan berbagai fasilitas kampus, termasuk bagi penyandang disabilitas. Aksesibilitas yang baik mencerminkan inklusivitas dan perhatian institusi terhadap kebutuhan seluruh mahasiswa.
4. Perawatan dan kebersihan fasilitas adalah tingkat kebersihan, keamanan, dan pemeliharaan fasilitas kampus secara rutin agar selalu nyaman digunakan. Kebersihan lingkungan kampus merupakan tanggung jawab

bersama dan penting untuk menciptakan suasana belajar yang menyenangkan.

5. Ketersediaan fasilitas penunjang adalah adanya fasilitas tambahan seperti kantin, area olahraga, ruang ibadah, dan sarana rekreasi yang mendukung aktivitas mahasiswa di luar kegiatan akademik. Fasilitas penunjang ini berperan dalam meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

2.1.5 Citra Kampus

2.1.5.1 Definisi Citra Kampus

Menurut Mazzarol & Soutar (2020) citra kampus didefinisikan sebagai persepsi yang dimiliki oleh calon mahasiswa, mahasiswa, alumni, dan masyarakat umum tentang kualitas dan reputasi institusi pendidikan. Citra ini dibentuk oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman akademik, layanan yang diberikan, dan keberhasilan alumni.

2.1.5.2 Indikator Citra Kampus

Berikut Indikator Citra Kampus menurut Mazzarol & Soutar (2020) yaitu:

1. Kualitas Pendidikan: Penilaian terhadap kurikulum, pengajaran, dan hasil akademik mahasiswa.
2. Reputasi Dosen: Persepsi tentang kualifikasi, pengalaman, dan kemampuan dosen dalam mengajar dan membimbing mahasiswa.

3. Fasilitas dan Infrastruktur: Ketersediaan dan kualitas ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas lainnya yang mendukung proses belajar.
4. Dukungan Alumni: Keterlibatan alumni dalam kegiatan kampus dan kontribusi mereka terhadap reputasi institusi.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang menjadi acuan.

Tabel 3 2.2 Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL	TUJUAN	VARIABEL	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Penulis : Nofriavani dkk (2022)	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa	**X (independen):** X1=Kualitas Pelayanan X2=Fasilitas Kampus **Y (dependen):** Kepuasan Mahasiswa	Kuantitatif	Dapat dilihat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru.
2.	Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi dan Fasilitas	Tujuan penelitian, yaitu memahami dan menganalisis pengaruh	**X (independen):** X1=Kualitas Layanan Administrasi	Kuantitatif Dan Deskriptif	Terdapat pengaruh antara kualitas layanan administrasi dan fasilitas perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta

	Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta. Penulis : Areskha dkk (2024)	kualitas layanan administrasi dan fasilitas perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa di politeknik	X2=Fasilitas Perguruan Tinggi **Y (dependen):** Kepuasan Mahasiswa		
3.	Pengaruh Kepribadian dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Penulis : Siti Mardah1, Muthia Harnida2, Purboyo3 (2022)	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepribadian dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.	**X (independen):** X1=Kepribadian X2=Kualitas Pelayanan **Y (dependen):** Kepuasan Mahasiswa	Kuantitatif	Kepribadian mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.Sedangkan kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Dan juga kepribadian dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa
4.	Analisis Pengaruh Fasilitas Kampus dan Pelayanan Akademik Terhadap	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas kampus dan pelayanan akademik	**X (independen):** X1=Fasilitas Kampus X2=Pelayanan Akademik **Y (dependen):**	Kuantitatif	1. Fasilitas kampus berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek . 2. Pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap

	Kepuasan Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek. Penulis : Mekky Briyantoro, Aditya Surya Nugraha, Teguh Sukanto (2023)	terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek.	Kepuasan Mahasiswa		kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek. 3. Fasilitas kampus dan pelayanan akademik secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek
5.	Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Akademik, dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh (2023)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja dosen, kualitas pelayanan akademik dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh (Unmuha)	**X (independen):** X1=Kinerja Dosen X2=Kualitas Pelayanan X3=Fasilitas Belajar **Y (dependen):** Kepuasan Mahasiswa	Kuantitatif	Secara parsial, kinerja dosen dan fasilitas belajar berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh. Sedangkan JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi) kualitas pelayanan akademik secara parsial ditemukan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

6.	*The influence of service quality on student satisfaction and student loyalty in Vietnam: the moderating role of the university image* (Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa di Vietnam: peran moderasi citra universitas) Penulis : Hoang Viet Nguyen, Tuan Duong Vu, Muhammad Saleem, Asif Yaseen (2024)	Tujuan dari penelitian ini ada dua: pertama, penelitian ini bertujuan untuk menentukan dimensi kualitas layanan pendidikan tinggi dengan fokus khusus pada Vietnam. Kedua, meneliti bagaimana dimensi kualitas layanan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mahasiswa, dengan peran moderasi citra universitas. Studi saat ini memberikan kontribusi terhadap literatur yang berkaitan	**X (independen):** o Kualitas Layanan **Y (dependen):** o Kepuasan Loyalitas	Kuantitatif	Penelitian ini merupakan salah satu upaya pertama untuk mengidentifikasi atribut kualitas layanan pendidikan tinggi di Vietnam sebagai ekonomi berkembang Asia Tenggara. Temuan-temuan ini menyoroti lima dimensi penting: akademis, nonakademis, fasilitas, dan interaksi industri serta masalah pemrograman.

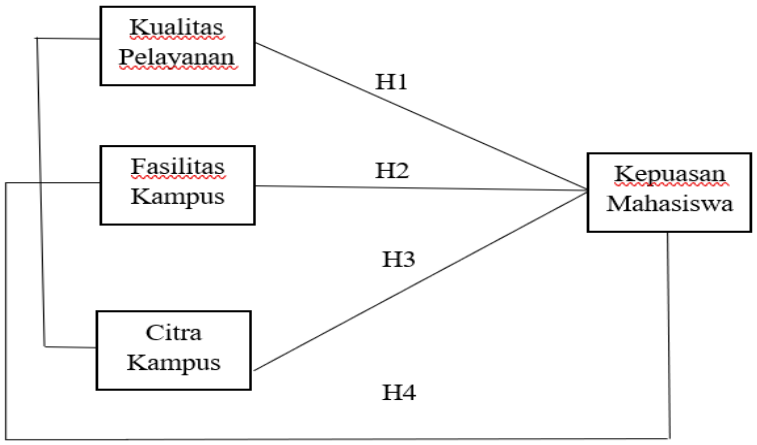
		dengan kualitas layanan.			
7.	Pengaruh Pelayanan Akademik, Fasilitas dan Kinerja Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa/i di Kabupaten Purwakarta Penulia : Yuli Sylviani, Muhammad Nugrah Nopiasadi, Azzam Waliyyul Alam, Osep Hijuzaman (2024)	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan akademik, fasilitas dan kinerja kampus terhadap kepuasan mahasiswa.	**X (independen):** X1=Pelayanan Akademik X2=Fasilitas X3=Kinerja Kampus **Y (dependen):** Kepuasan Mahasiswa	Kuantitatif	1. Untuk pelayanan akademik, yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan adalah staf akademik yang secara langsung berhadapan dengan mahasiswa/i perlu dibekali dengan keterampilan khusus saat melayani mahasiswa. 2. Perbaikan terhadap fasilitas pendidikan perlu mengacu pada kebutuhan nyata mahasiswa. Fasilitas yang perlu mendapat prioritas untuk segera diperbaiki atau ditingkatkan kualitasnya.
8.	*Service Quality, Institutional Image and Satisfaction : Can Drivers Student Loyalty?*	Tujuan penelitian ini adalah (1) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan	**X (independen):** X1=Kualitas Layanan X2=Citra Lembaga **Y (dependen):**	Kuantitatif	Mutu pelayanan dan citra lembaga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa tetapi tidak berpengaruh terhadap loyalitas siswa. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan

	(Kualitas Layanan, Citra Lembaga dan Kepuasan : Dapatkah Pengemudi Menumbuhkan Loyalitas mahasiswa Penulis : Evelyn Wijayaa Achmad , Tavip Junaedib, Agus Hockyc (2021)	citra lembaga terhadap kepuasan dan loyalitas siswa di Sekolah Menengah Atas; dan (2) menganalisis pengaruh kepuasan siswa terhadap loyalitas siswa pada Pendidikan Sekolah Menengah Atas.	Kepuasan Mahasiswa		siswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas siswa.
9.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra, dan Motivasi Belajar Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Putri Penulis : Titi Pertiwi, Rusdarti,	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra dan motivasi belajar terhadap kepuasan akademik mahasiswa.	**X (independen):** X1= Kualitas Pelayanan X2 = Citra X3 = Motivasi Belajar **Y (dependen):** Kepuasan Mahasiswa	Kuantitatif	Ada pengaruh kualitas pelayanan, citra, dan motivasi belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan akademik mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang angkatan tahun 2014 sebesar 48,40%.

	Wijang Sakitri (2021)				
10.	*The Impact of Service Quality and Institutional Image on the Satisfaction and Loyalty of Master of* (Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga terhadap Kepuasan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa	**X (independen):** X1=Kualitas Pelayanan X2=Citra Lembaga **Y (dependen):** Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa	Kuantitatif	Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang mendapatkan pelayanan pendidikan yang baik akan merasa puas. Oleh karena itu, pihak perguruan tinggi harus terus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Variabel citra lembaga pendidikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

2.3 Pengembangan Model Kerangka Pikir

Kerangka berpikir adalah model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal yang penting. Dalam penelitian ini dapat dibuat suatu kerangka pikir yang dapat menjadi pedoman dalam penulisan yang pada akhirnya dapat diketahui variabel mana yang dominan untuk mempertahankan kepuasan mahasiswa Universitas Dharma Andalas.



Gambar 1 2.1 Kerangka Berpikir

2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian kuantitatif karena menjadi dasar untuk menguji hubungan antar variabel yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah dan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2020), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah dan perlu diuji secara empiris. Hipotesis dirumuskan berdasarkan teori, logika, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Menurut Luwuk n.d (2022) kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi yang sangat menentukan kepuasan mahasiswa. Menurut Parasuraman (1988), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu institusi dalam memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Dalam konteks perguruan tinggi, kualitas pelayanan mencakup

berbagai aspek seperti kecepatan pelayanan administrasi, kejelasan informasi, ketersediaan layanan akademik, serta sikap ramah dan profesionalisme staf kampus.

Penelitian oleh Novriavani et al., (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. Pelayanan yang efektif dan efisien terbukti mampu meningkatkan persepsi positif mahasiswa terhadap institusi pendidikan Nofriavani dkk (2022). Temuan lain dari Sinaga (2022) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik secara parsial maupun simultan bersama variabel kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

H1: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2.4.2 Pengaruh Fasilitas Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa

Fasilitas kampus merupakan elemen penting dalam menunjang proses belajar mengajar dan kehidupan akademik mahasiswa secara keseluruhan. Fasilitas yang memadai mencakup sarana dan prasarana seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium, perpustakaan, akses internet, area diskusi, serta infrastruktur pendukung lainnya yang menunjang kegiatan akademik dan non-akademik.

Menurut Parasuraman dkk (1988) fasilitas merupakan bagian dari bukti fisik (*Tangible*) yang menunjukkan kualitas layanan dan dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap suatu institusi. Dalam konteks pendidikan tinggi, persepsi mahasiswa terhadap kelengkapan dan kenyamanan fasilitas kampus sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fasilitas kampus memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut Sinaga (2024) menyatakan bahwa fasilitas kampus bersama kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi kepuasan mahasiswa di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas yang baik dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa meningkatkan kenyamanan dan efektivitas proses pembelajaran.

Berdasarkan uraian di atas fasilitas kampus menjadi salah satu elemen kunci dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Perguruan tinggi harus terus memperbaiki aspek pelayanan, baik dari sisi sumber daya manusia maupun sistem administrasi, untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan mahasiswa dapat terpenuhi secara optimal.

H2: Diduga fasilitas kampus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2.4.3 Pengaruh Citra Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa

Citra kampus merupakan persepsi atau gambaran yang terbentuk dalam diri mahasiswa, calon mahasiswa, maupun masyarakat terhadap institusi pendidikan tinggi. Citra yang baik tidak hanya mempengaruhi keputusan awal dalam memilih perguruan tinggi, tetapi juga berdampak pada pengalaman dan kepuasan mahasiswa selama menjalani pendidikan.

Menurut Restiani & Ardiansyah (2023), citra adalah sekumpulan kepercayaan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Dalam konteks perguruan tinggi, citra kampus mencerminkan reputasi, kualitas akademik, profesionalisme tenaga pendidik, serta keberhasilan alumni di dunia kerja.

Penelitian oleh Nguyen et al., (2024) dalam penelitiannya di Vietnam mengungkapkan bahwa citra Universitas berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Semakin positif citra kampus yang dimiliki mahasiswa, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan terhadap pelayanan yang diterima.

Begitu juga penelitian oleh (Wijaya, 2021) menyatakan bahwa citra lembaga pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini menekankan bahwa citra positif tidak hanya membentuk persepsi awal yang baik, tetapi juga memperkuat pengalaman akademik yang memuaskan.

Berdasarkan penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa citra kampus merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu menjaga dan meningkatkan citra institusinya melalui pelayanan prima, kualitas pendidikan, dan pencapaian yang konsisten.

H3 : Diduga citra kampus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu institusi pendidikan tinggi. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia, dan citra kampus yang terbentuk di benak mahasiswa. Ketiga variabel ini saling berkaitan dan berkontribusi secara simultan dalam menciptakan pengalaman pendidikan yang bermakna bagi mahasiswa.

Kualitas pelayanan yang baik, meliputi kecepatan, keakuratan, sikap ramah, serta kemampuan staf dan dosen dalam melayani mahasiswa, terbukti mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Pelayanan akademik yang efektif dan efisien dapat mempercepat proses administratif dan meningkatkan kenyamanan mahasiswa dalam menyelesaikan studinya. Menurut Sinaga (2024) serta Mardah et al., (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa baik secara parsial maupun simultan.

Fasilitas kampus yang memadai juga merupakan elemen penting yang mendukung proses pembelajaran. Fasilitas seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium, perpustakaan, dan akses internet yang lancar akan meningkatkan kenyamanan dan efektivitas belajar. Penelitian oleh Maulanadi et al., (2024) menunjukkan bahwa fasilitas kampus berkontribusi sebesar 43,6% terhadap kepuasan mahasiswa.

Citra kampus adalah persepsi keseluruhan mahasiswa terhadap institusi. Citra yang positif akan memperkuat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Citra yang baik juga meningkatkan rasa bangga mahasiswa terhadap kampusnya, yang pada akhirnya berpengaruh pada loyalitas dan keterlibatan akademik. Penelitian oleh Nguyen et al., (2024), (Wijaya, 2021), dan Pertiwi et al (2021) mengungkapkan bahwa citra kampus memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Secara simultan, kualitas pelayanan, fasilitas kampus, dan citra kampus terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Ketiga variabel ini saling melengkapi dalam membentuk pengalaman

belajar yang memuaskan. Perguruan tinggi yang mampu menyediakan pelayanan berkualitas, fasilitas memadai, dan membangun citra institusi yang positif akan cenderung memiliki mahasiswa yang puas dan loyal.

H4: Diduga kualitas pelayanan, fasilitas kampus dan citra kampus berpengaruh posignifikan terhadap kepuasan mahasiswa.