



## **SERVQUAL Model Dalam Memulihkan Kepuasan Mahasiswa Politeknik di Kota Medan pada Post Pandemic World**

Ngajudin Nugroho<sup>\*1</sup>, Elserra Siemin Ciamas<sup>2</sup>, Fauzi Akbar Maulana Hutabarat<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Cendana

Jl. Williem Iskandar No.126, Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 20371, Indonesia

\*corresponding author

[ngajudinugroho.cendana@gmail.com](mailto:ngajudinugroho.cendana@gmail.com), ql.esc7@gmail.com, [famhutabarat@gmail.com](mailto:famhutabarat@gmail.com)

<https://doi.org/10.29407/nusamba.v10i2.21321>

### **Informasi Artikel**

### **Abstract**

Tanggal masuk	19 Januari 2024
Tanggal revisi	10 Februari 2025
Tanggal diterima	4 April 2025

**Research Aim:** This study aims to develop a SERVQUAL model to restore student satisfaction in polytechnic institutions in Medan City through campus facilities in the post-pandemic period.

**Approach:** The research uses a quantitative approach with descriptive statistical analysis and Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). Data were collected from polytechnic students in Medan City using purposive sampling techniques.

**Research Finding:** The results indicate that SERVQUAL significantly influences polytechnic student satisfaction through campus facilities in the post-pandemic era. The quality dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy contribute to improving overall satisfaction.

**Theoretical Contribution/Originality:** This study extends the application of the SERVQUAL model in higher education by integrating post-pandemic contextual factors, offering new insights into the determinants of student satisfaction in vocational institutions.

**Practitioner/Policy Implication:** Findings provide practical implications for educational managers to enhance academic service quality and campus facilities, thereby improving educational competitiveness and institutional reputation after the pandemic.

**Research Limitation:** This study is limited to polytechnic institutions in Medan City, so future research should include broader geographic coverage and comparative analysis across various higher education institutions.



**Keywords :** *SERVQUAL; Student Satisfaction; Facility*

### **Abstrak**

**Tujuan Penelitian:** Penelitian ini bertujuan mengembangkan model SERVQUAL untuk memulihkan kepuasan mahasiswa politeknik di Kota Medan melalui fasilitas kampus pascapandemi.

**Pendekatan:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif dan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). Data dikumpulkan dari mahasiswa politeknik di Kota Medan menggunakan teknik purposive sampling.

**Temuan Penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa politeknik melalui fasilitas kampus di era pascapandemi. Dimensi kualitas yang meliputi keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan secara keseluruhan.

**Kontribusi Teoretis/Orisinalitas:** Penelitian ini memperluas penerapan model SERVQUAL di perguruan tinggi dengan mengintegrasikan faktor-faktor kontekstual pascapandemi, yang menawarkan wawasan baru tentang determinan kepuasan mahasiswa di lembaga vokasi.

**Implikasi bagi Praktisi/Kebijakan:** Temuan penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi para pengelola pendidikan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dan fasilitas kampus, sehingga meningkatkan daya saing pendidikan dan reputasi institusi pascapandemi.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini terbatas pada institusi politeknik di Kota Medan, sehingga penelitian selanjutnya sebaiknya mencakup cakupan geografis yang lebih luas dan analisis komparatif di berbagai institusi pendidikan tinggi.



## Pendahuluan

Persaingan yang saat ini semakin ketat di perguruan tinggi, menuntut untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat dan mampu bersaing. Oleh karena itu aspek yang penting adalah kepuasan dari mahasiswa [1]. Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dijelaskan bahwa pendidikan merupakan salah satu kelompok pelayanan jasa. Yang dimaksud sebagai pelanggan dalam dunia pendidikan dapat diklasifikasikan sebagai pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Ada beberapa macam pelanggan eksternal, yaitu; "Pelanggan utama" adalah pelajar/peserta didik, "pelanggan kedua" adalah orangtua/sponsor, dan yang menjadi "pelanggan ketiga" adalah pihak yang memiliki peran penting meskipun tak langsung, seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Sementara itu, yang dikenal dengan sebutan pelanggan internal pendidikan yaitu para dosen dan karyawan [2].

Pandemi Covid-19 telah membawa kita mengadopsi cara hidup baru dalam segala hal, terutama di dunia pendidikan. Adanya pergeseran tren dan kebiasaan dalam dunia pendidikan selama masa Pandemi kemudian harus menjajaki babak baru setelahnya. Banyaknya tantangan yang terjadi didalam dunia pendidikan setelah masa pandemi berakhir. Terjadinya penurunan minat mahasiswa di Indonesia setelah Pandemi salah satunya disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Respons terhadap pandemi ini akan berbeda dari satu tempat ke tempat lain, dari satu konteks ke konteks lainnya. Namun, mereka harus didasarkan pada visi pendidikan dan pembangunan humanistik dan kerangka hak asasi manusia. Tindakan harus memperkuat pendidikan publik, membentengi kebaikan bersama, dan memperluas solidaritas global yang menekankan tanggung jawab kolektif untuk pendidikan semua orang di mana pun [3].

Kualitas jasa menurut Tjiptono, merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangkaian memenuhi kebutuhan pengguna jasa [2]. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni, jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dipersepsikan (perceived service). Bila jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan (exspected service), maka kualitas jasa dipersepsikan baik atau memuaskan, sedangkan jika jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. Akan tetapi bila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa menyediakan jasa kepada konsumen secara kontinu dan konsisten [1].

Kepuasan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap perbandingan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi pribadi. Mahasiswa adalah konsumen/pelanggan dari suatu lembaga pendidikan tinggi sehingga konsep kepuasan mahasiswa dapat disamakan dengan kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya [4]. Kepuasan mahasiswa sedang dibentuk terus menerus dengan berulang pengalaman hidup di kampus dan juga kepuasan mahasiswa berperan penting dalam menentukan akurasi dan keaslian sistem yang digunakan[5].

Metode Servqual adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan [2]. Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui



seberapa jauh kesenjangan antar kenyataan dan harapan yang diterima oleh pelanggan. Metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Barry dan Zeithaml ini memiliki 5 dimensi pokok. Pertama kali konsep dari dimensi kualitas pelayanan diformulasikan menjadi sepuluh dimensi, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu :

(1) Tangible/bukti langsung, mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) Reliability/keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) Responsiveness/daya tanggap, yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (4) Assurance/kepastian, mencakup: pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan; dan (6) Empathy/empati, meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan[6]

### **Pernyataan Masalah Penelitian / Statement of Problem**

Apakah terdapat pengaruh signifikan antara SERVQUAL terhadap Pemulihan Kepuasan Mahasiswa Politeknik di Kota Medan pada masa Post Pandemic World?

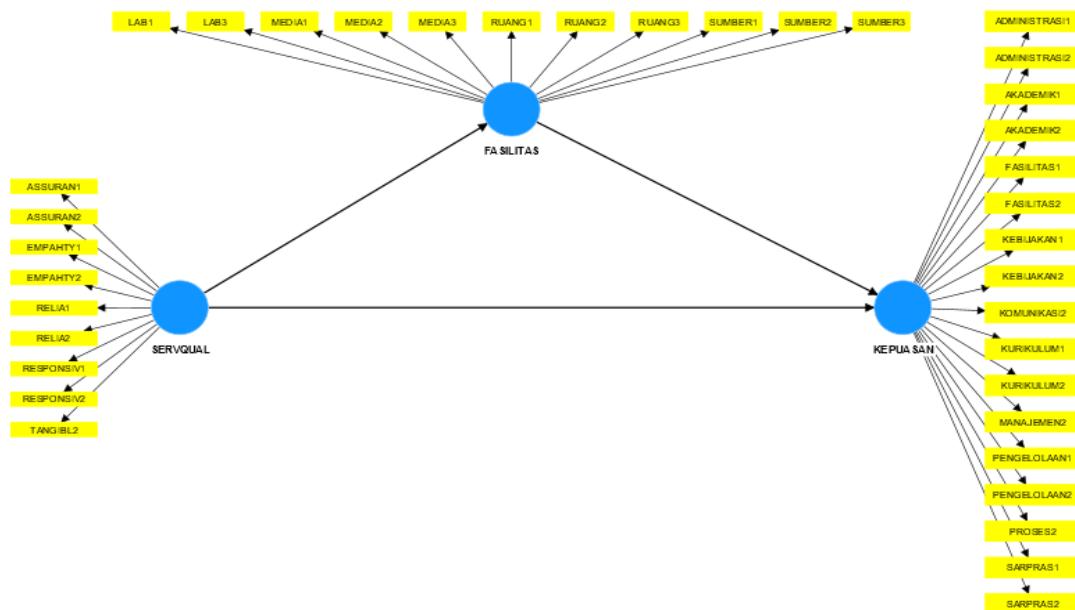
### **Tujuan Penelitian/ Research Objectives**

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun Model SERVQUAL untuk memulihkan Kepuasan Mahasiswa Politeknik di Kota Medan melalui Fasilitas Kampus. Adapun secara rinci tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh SERVQUAL terhadap Fasilitas Kampus; untuk menganalisis pengaruh Fasilitas Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa; untuk menganalisis pengaruh SERVQUAL terhadap Kepuasan Mahasiswa; serta untuk menganalisis Pengaruh SERVQUAL terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Fasilitas Kampus.

### **Method/Metode**

Metode yang digunakan dalam menganalisis data penelitian adalah Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan SEM-PLS untuk menguji keempat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. PLS adalah model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) yang berbasis komponen atau varian. PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeber dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian[7]. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan SEM-PLS. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik di Kota Medan. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, karakteristik sampel meliputi (1) Mahasiswa dari berbagai program studi di politeknik; (2) rentang usia 18-24 tahun; (3) pernah mengalami peralihan sistem pembelajaran akibat pandemi. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 5%, sehingga diperoleh 250 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5 untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap SERVQUAL, fasilitas kampus, dan tingkat kepuasan mereka.

Pengolahan data dilakukan menggunakan SmartPLS 4.0 dengan evaluasi model pengukuran reflektif. Kriteria evaluasi meliputi loading factor  $\geq 0,70$ , composite reliability  $\geq 0,70$ , dan average variance extracted (AVE)  $\geq 0,50$ . Berikut ini adalah gambar model penelitian



**Gambar 1 Model Penelitian**

Pada Gambar 1 terlihat bahwa, Variabel SERVQUAL diukur oleh 9 item Pengukuran, Variabel Fasilitas diukur oleh 11 item pengukuran dan Variabel Kepuasan diukur oleh 17 item pengukuran.

Model pengukuran dalam penelitian ini terdiri dari model pengukuran reflektif. Hair mengemukakan bahwa Evaluasi model pengukuran reflektif terdiri dari loading factor  $\geq 0,70$  ; composite reliability  $\geq 0,70$  dan average variance extracted (AVE)  $\geq 0,50$  serta evaluasi validitas diskriminan yaitu kriteria fornell dan larcker serta HTMT (Heterotrait Monotrait Ratio) harus dibawah 0,90 [8]

## Results and Discussion /Hasil dan Pembahasan

Setelah melakukan penyebaran kuesioner penelitian kemudian hasil jawaban responden ditabulas dan di analisis melalui program pengolah data SmartPLS 4.0. Adapun hasil pengujian yang di dapatkan melalui SmartPLS 4.0 adalah: pengujian *Outer model*, me



**Tabel 1 Hasil Pengujian *Outer Model***

Variabel	Item Pengukuran	Outer Loading	Cronbach Alpha	Composite Reliability	AVE
SERVQUAL	ASSURANI	0.868	0.939	0.940	0.621
	ASSURAN2	0.907			
	EMPAHTY1	0.872			
	EMPAHTY2	0.764			
	RELIA1	0.872			
	RELIA2	0.818			
	RESPONSIV1	0.802			
	RESPONSIV2	0.815			
	TANGIBL2	0.746			
FASILITAS	LAB1	0.737	0.956	0.957	0.587
	LAB3	0.810			
	MEDIA1	0.729			
	MEDIA2	0.786			
	MEDIA3	0.773			
	RUANG1	0.798			
	RUANG2	0.826			
	RUANG3	0.777			
	SUMBER1	0.816			
KEPUASAN	SUMBER2	0.804	0.945	0.975	0.690
	SUMBER3	0.805			
	ADMINISTRASI1	0.753			
	ADMINISTRASI2	0.712			
	AKADEMIK1	0.843			
	AKADEMIK2	0.800			
	FASILITAS1	0.747			
	FASILITAS2	0.787			
	KEBIJAKAN1	0.773			
KEPUASAN	KEBIJAKAN2	0.761	0.945	0.975	0.690
	KOMUNIKASI2	0.732			
	KURIKULUM1	0.812			
	KURIKULUM2	0.815			
	MANAJEMEN2	0.733			
	PENGELOLAAN1	0.723			
	PENGELOLAAN2	0.731			
	PROSES2	0.72			
	SARPRAS1	0.782			
	SARPRAS2	0.787			

Sumber: Hasil pengolahan data Smart PLS 4.0 (2023)

Berdasarkan Tabel 1 diatas diketahui bahwa seluruh item pengukuran telah memenuhi syarat kriteria *Outer Loading* dan *Construct Reliability and Validity*. Maka selanjutnya perlu dilakukan pengecekan hasil Validitas Diskriminan dari model penelitian yang dibangun. Hasil pengujian Valisitas Diskriminan dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:



**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Diskriminan**

Metode Fornell dan Lacker		FASILITAS	KEPUASAN	SERVQUAL
FASILITAS	0.788			
KEPUASAN	0.832		0.766	
SERVQUAL	0.206		0.228	0.831
Metode HTMT		FASILITAS	KEPUASAN	SERVQUAL
FASILITAS				
KEPUASAN	0.872			
SERVQUAL	0.200		0.214	

Sumber: Hasil pengolahan data Smart PLS 4.0 (2023)

Hair et al , merekomendasikan HTMT karena ukuran validitas diskriminan ini dinilai lebih sensitif dan akurat dalam mendeteksi validitas diskriminan. Nilai yang direkomendasikan adalah dibawah 0,90 [9]. Berdasarkan Tabel 2 hasil pengujian menunjukkan HTMT di bawah 0,90 untuk pasangan variabel maka validitas diskriminan tercapai.

### Evaluasi Model Struktural

Evaluasi Model Struktral berkaitan dengan pengujian hipotesis pengaruh antara variabel penelitian. Selain itu perlua adanya pembuktian efek mediasi dengan menggunakan ukuran statistik upsilon v uang diperoleh dengan cara mengkuatdartkan koefisien mediasi sesuai dengan saran dari [10] yang di intepretasikan oleh [11].

Berikut ini adalah hasil pengujian statistik Path Coefficient dan uji specific inderrect effect.

**Tabel 3 hasil Uji Path Coefficient**

Path Coefficient	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	Sig.
FASILITAS -> KEPUASAN	0.819	0.814	0.048	17.212 0.000
SERVQUAL -> FASILITAS	0.206	0.231	0.107	1.93 0.027
SERVQUAL -> KEPUASAN	0.059	0.063	0.065	0.905 0.183

Sumber: Hasil pengolahan data Smart PLS 4.0 (2023)

Berdasarkan Tabel 3 maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hipotesis pertama (H1), **Diterima** yaitu SERVQUAL berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik di kota Medan Pasca Pandemi. Diketahui SERVQUAL berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan nilai koefisien jalur 0,059 namun tidak signifikan dikarenakan nilai p value  $0,183 > 0,05$ .
2. Hipotesis kedua (H2), **Diterima** yaitu SERVQUAL berpengaruh terhadap Fasilitas Kampus Politeknik di kota Medan Pasca Pandemi. Diketahui SERVQUAL berpengaruh positif terhadap Fasilitas Kampus dengan nilai koefisien jalur 0,206 dan signifikan dengan nilai p value  $0,027 > 0,05$ .



3. Hipotesis ketiga (H3), **Diterima** yaitu Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik di kota Medan Pasca Pandemi. Diketahui Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan nilai koefisien jalur 0,819 dan signifikan dengan nilai p value  $0,000 > 0,05$ .

**Tabel 4 hasil Uji Specific Indirect Effect**

	Path Coefficient	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( $ O/STDEV $ )	Sig
SERVQUAL -> FASILITAS -> KEPUASAN	0.169	0.189	0.088	1.924	0.027

Sumber: Hasil pengolahan data Smart PLS 4.0 (2023)

Berdasarkan Tabel 4 maka dapat disimpulkan bahwa:

Hipotesis Keempat (H4), **Diterima** yaitu SERVQUAL berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik di kota Medan Pasca Pandemi melalui Fasilitas. Diketahui SERVQUAL berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Fasilitas dengan nilai koefisien jalur 0,169 dan dengan nilai signifikansi p value  $0,027 > 0,05$ .

## Pembahasan

Hipotesis pertama (H1), **Diterima** yaitu SERVQUAL berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari [12], [13], [14] yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa kepuasan mahasiswa merupakan penilaian yang diberikan atas perbedaan antara harapan mahasiswa dengan kinerja atau hasil (kenyataan) yang dirasakan oleh mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pendidikan [15].

Hipotesis kedua (H2), **Diterima** yaitu SERVQUAL berpengaruh terhadap Fasilitas Kampus. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari [4] yang menyebutkan bahwa perbaikan layanan berkontribusi pada pengelolaan fasilitas yang lebih baik. Hal ini tentunya menentukan kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat melalui fasilitas kampus yang baik pula.

Hipotesis ketiga (H3), **Diterima** yaitu Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari [16] dan [17] yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan Mahasiswa. Fasilitas memainkan peran penting dalam aktualisasi tujuan dan sasaran pendidikan dengan memenuhi kebutuhan fisik dan emosional dari staf dan mahasiswa di kampus [16]. apabila fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa sudah memenuhi keingan mereka, maka mahasiswa pun merasakan kepuasan saat melakukan kegiatan perkuliahan, hal tersebut sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa dan begitupun sebaliknya [18].



Hipotesis Keempat (H4), **Diterima** yaitu SERVQUAL berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Fasilitas. Hasil ini konsisten dengan penelitian oleh [19] yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan institusi pendidikan memiliki efek langsung terhadap kepuasan mahasiswa melalui perbaikan fasilitas. Artinya kepuasan mahasiswa dapat ditentukan dari baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh kampus, salah satunya ialah melalui indikator *Bukti Fisik (tangible)* atau fasilitas yang terdapat di kampus dan dapat dirasakan langsung oleh mahasiswa.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang lebih baik akan meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap fasilitas kampus, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan mahasiswa. Hasil ini juga sejalan dengan studi sebelumnya yang menekankan pentingnya perbaikan fasilitas sebagai bentuk peningkatan kualitas layanan pendidikan tinggi pasca pandemi.

### **Conclusion/ Simpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa SERVQUAL memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik di Kota Medan Pasca Pandemi melalui Fasilitas Kampus. Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah perlunya pengelola politeknik meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas guna meningkatkan kepuasan mahasiswa. Institusi politeknik perlu mengadopsi pendekatan berbasis SERVQUAL dalam perancangan layanan pendidikan. Peningkatan fasilitas kampus seperti laboratorium, ruang kelas, dan layanan akademik harus menjadi prioritas. Evaluasi berkala terhadap kepuasan mahasiswa dapat dilakukan untuk menyesuaikan strategi layanan ke depannya.

Kontribusi teoritis dari penelitian ini adalah memperkaya literatur tentang SERVQUAL dalam konteks pendidikan tinggi pasca pandemi, serta memberikan wawasan tentang peran fasilitas dalam memediasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menegaskan bahwa model SERVQUAL tetap relevan dalam mengukur kualitas layanan pendidikan tinggi di era pasca pandemi. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dalam mengeksplorasi faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.



## **Reference / Daftar Rujukan**

- [1] F. Marnilin, I. Mutmainah, and I. A. Yulia, “Pengaruh Perceived Value Terhadap Kepuasan Implementasi Program MBKM,” *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 11, no. 1, pp. 1–10, 2023, doi: 10.37641/jimkes.v11i1.936.
- [2] P. P. Sentosa, N. M. E. O. Astuti, and I. M. E. Cahaya, “Analisis kepuasan mahasiswa menggunakan metode servqual,” *Media Edukasi*, vol. 3, no. 2, pp. 85–96, 2019.
- [3] UNESCO, “Education in a post-COVID world : nine ideas for public action,” *Int. Comm. Futur. Educ.*, p. 26, 2020, [Online]. Available: <https://en.unesco.org/news/education-post-covid-world-nine-ideas-public-action>
- [4] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, “Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan,” *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [5] S. Aulia and S. Djuarsa, “Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Word of,” *Semin. Nas. Cendekiawan 2015*, pp. 46–52, 2015.
- [6] S. D. Rachmawati and A. L. Andjarwati, “Pengaruh Kesadaran Merek dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian ( Studi pada Pengguna JNE Express di Surabaya Selatan ) ( The Effect of Brand Awareness and Brand Image on Purchasing Decisions ( Study of JNE Express Users in South Surabaya )),” *e-Journal Ekon. Bisnis dan Akunt.*, vol. VII, no. 1, pp. 25–29, 2020.
- [7] I. Ghazali and H. Latan, *Partial Least Square: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*, 2nd ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015.
- [8] J. F. Hair, J. J. Risher, M. Sarstedt, and C. M. Ringle, “When to use and how to report the results of PLS-SEM,” *Eur. Bus. Rev.*, vol. 31, no. 1, pp. 2–24, 2019, doi: 10.1108/EBR-11-2018-0203.
- [9] J. F. Hair, J. J. Risher, M. Sarstedt, and C. M. Ringle, “When to use and how to report the results of PLS-SEM,” *Eur. Bus. Rev.*, vol. 31, no. 1, pp. 2–24, 2019, doi: 10.1108/EBR-11-2018-0203.
- [10] M. J. Lachowicz, K. J. Preacher, and K. Kelley, “A novel measure of effect size for mediation analysis,” *Psychol. Methods*, vol. 23, no. 2, pp. 244–261, 2018, doi: 10.1037/met0000165.
- [11] S. Ogbeibu and J. Gaskin, “Back from the Future: Mediation and Prediction of Events Uncertainty through Event-Driven Models (EDMs),” *FIIB Bus. Rev.*, vol. 12, no. 1, pp. 10–19, 2023, doi: 10.1177/23197145221121084.
- [12] Padli, A. Pebrianto(, and Rustaniah, “KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP



PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK PADA JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI BANJARMASIN,” *J. INTEKNA*, vol. 19, no. 1, pp. 15–20, 2019.

- [13] E. R. Nofrida and K. H. Najib, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa,” *J. Manaj. Pendidik. Dasar, Menengah dan Tinggi [JMP-DMT]*, vol. 4, no. 4, pp. 472–483, 2023, doi: 10.30596/jmp-dmt.v4i4.16231.
- [14] H. Huwaida, Rofi’i, and S. Imelda, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin,” *J. INTEKNA*, vol. 18, no. 2, pp. 67–131, 2018.
- [15] Ermini, D. S. Nindiati, and M. Kurniawan, “Analisis Kepuasan Mahasiswa FKIP Atas Kualitas Layanan Akademik,” *J. Media Wahana Ekon.*, vol. 18, no. 4, pp. 468–481, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/index>
- [16] T. V. Ardana, M. D. Lestari, R. Rahardi, P. Aggim, and V. F. Sanjaya, “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Lampung,” *Glob. J. Lentera BITEP*, vol. 1, no. 03, pp. 111–117, 2023, doi: 10.59422/global.v1i03.153.
- [17] N. Nofriavani, W. Muhammad, Z. Muhammad, and K. Rifqil, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi Institut Teknologi dan Bisnis Master,” *J. Islam. Econ. Manag. Bus.*, vol. 1, no. 1, pp. 29–43, 2022.
- [18] A. Hidayati, A. N. Mauliza, A. Satria, and V. F. Sanjaya, “Pengaruh Fasilitas Dan Kondisi Lingkungan Terhadap Kepuasan Mahasiswa,” *J. Manaj. Dan Bisnis*, vol. 2, no. 2, pp. 173–189, 2023, doi: 10.36490/jmdb.v2i2.989.
- [19] P. P. Sentosa, N. M. E. O. Astuti, and I. M. E. Cahaya, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual,” *Media Edukasi*, vol. 3, no. 2, pp. 85–96, 2019, [Online]. Available: <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jmk/article/view/1033/929>