



Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Pendidikan, dan Citra Universitas terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Program Sarjana Desain Interior

Lea Sepvianty Suharso*, Surya Setyawan

Universitas Kristen Maranatha, Indonesia

Email: 2353045@bus.maranatha.edu*

DOI:

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, biaya pendidikan, dan citra universitas terhadap kepuasan mahasiswa Program Sarjana Desain Interior. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan statistik. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 129 mahasiswa aktif dan sampel sebanyak 110 responden dipilih menggunakan teknik stratified random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 1–6 dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, serta uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan ($\beta = 0,224$), biaya pendidikan ($\beta = 0,184$), dan citra universitas ($\beta = 0,443$) secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Citra universitas menjadi faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa. Kontribusi ketiga variabel terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 72,1% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Program Studi perlu mempertahankan dan memperkuat citra positifnya, meningkatkan kualitas layanan, dan memastikan transparansi serta keterjangkauan biaya pendidikan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Biaya Pendidikan, Citra Universitas, Kepuasan Mahasiswa, Desain Interior.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, education costs, and university image on student satisfaction in the Interior Design Undergraduate Program. The research employed a quantitative method with a statistical approach. The population for this study consisted of 129 active students, and a sample of 110 respondents was selected using stratified random sampling. Data was collected through questionnaires utilizing a Likert scale of 1-6 and analyzed using validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression, and hypothesis testing. The research findings indicate that service quality ($\beta=0.224$), education costs ($\beta=0.184$), and university image ($\beta=0.443$) partially and simultaneously influence student satisfaction. University image is the most dominant factor affecting student satisfaction. The contribution of these three variables to student satisfaction is 72.1%, while the remaining percentage is influenced by other factors outside of this study. Based on these findings, it is recommended that the study program maintain and strengthen its positive image, improve service quality, and ensure the transparency and affordability of education costs.

Keywords: Service Quality, Education Costs, University Image, Student Satisfaction, Interior Design

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu hal yang menjadi komoditas utama dalam meningkatkan kualitas kehidupan manusia dalam bermasyarakat. Universitas adalah penyedia jasa pendidikan tinggi yang bertujuan untuk mendidik masyarakat dan turut serta dalam memajukan kecerdasan nasional (Wahyono & Nuraini, 2019). Universitas harus memiliki kemampuan untuk mengembangkan diri secara profesional dan terus melakukan penyesuaian dan inovasi terhadap perubahan lingkungan global (Saputri et al., 2023). Seiring berjalannya waktu, banyak universitas baru muncul dan bertumbuh semakin pesat sehingga persaingan antar universitas menjadi sangat ketat. Universitas agar dapat bertahan dalam persaingan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, berkualitas, dan juga teknologi yang digunakan dapat membantu proses pelayanan dan tercapainya kepuasan mahasiswa (Adnan & Subagiyo, 2020).

Universitas Kristen Maranatha yang berdiri pada tahun 1965 adalah salah satu universitas swasta di Kota Bandung. Universitas Kristen Maranatha telah memperoleh akreditasi Unggul dan memiliki enam fakultas dengan 31 program studi yang telah terakreditasi. Salah satunya adalah Program Sarjana Desain Interior yang didirikan pada tahun 2004 dan telah menerima akreditasi A dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. Program Sarjana Desain Interior juga telah memperoleh akreditasi Internasional. Program Sarjana Desain Interior pada saat ini memiliki 129 mahasiswa aktif. Berikut adalah data jumlah mahasiswa Program Sarjana Desain Interior.

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Baru dan Mengundurkan Diri

Sumber: Data Akademik Program Sarjana Desain Interior

No	Angkatan	Jumlah Mahasiswa Baru	Jumlah Mahasiswa Mengundurkan Diri	Persentase Mahasiswa Mengundurkan Diri
1	2019	66	12	18%
2	2020	43	6	14%
3	2021	38	2	5%
4	2022	33	7	21%
5	2023	32	3	9%
6	2024	18	2	11%

Tabel 2. Jumlah Mahasiswa Aktif Desain Interior

Sumber: Data Akademik Program Sarjana Desain Interior

No	Tahun	Jumlah Mahasiswa Aktif Desain Interior
1	2019	278
2	2020	242
3	2021	215
4	2022	192

5	2023	160
6	2024	142

Jika dilihat dari tabel di atas, terlihat jelas sebuah permasalahan yang terjadi pada Program Sarjana Desain Interior yaitu terjadi penurunan jumlah mahasiswa masuk yang cukup signifikan sehingga mempengaruhi jumlah mahasiswa aktif. Selain itu juga, selalu ada mahasiswa yang mengundurkan diri pada setiap angkatan Program Sarjana Desain Interior.

Apabila dilihat dari pangsa pasar di dunia, industri desain interior diperkirakan akan tumbuh sebanyak 4,5% per tahun hingga 2029 karena didorong oleh permintaan akan desain hunian, komersial, dan ruang kerja hybrid. (Laporan dari IBISWorld, 2024). Peringkat QS 2024 menunjukkan terjadi peningkatan minat pada program Art & Design termasuk desain interior di Universitas Asia Tenggara dan Eropa. Jurusan Desain Interior semakin populer di kalangan calon mahasiswa baru karena menawarkan prospek kerja yang menjanjikan di masa depan.

Dilihat dari permasalahan yang ada di Program Sarjana Desain Interior, ada beberapa faktor yang mungkin menyebabkan penurunan jumlah mahasiswa aktif yaitu biaya pendidikan, citra universitas, dan kurangnya kepuasan mahasiswa Desain Interior.

Berdasarkan fenomena yang ada, studi lebih lanjut wajib dilaksanakan guna mengidentifikasi keterkaitan antara biaya pendidikan, kualitas layanan, dan citra universitas dengan tingkat kepuasan mahasiswa.

Kepuasan konsumen menjadi indikator penting agar suatu bisnis dapat terus berkelanjutan (N. S. Wijaya et al., 2018). Kepuasan mahasiswa menjadi indikator yang penting dalam menilai kinerja suatu universitas karena mahasiswa yang puas cenderung memiliki loyalitas tinggi dan merekomendasikan universitas kepada calon mahasiswa baru (Adnan & Subagiyo, 2020). Oleh karena itu, untuk tetap kompetitif dalam menarik dan mempertahankan mahasiswa, universitas harus mengetahui apa yang dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa.

Pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien merupakan harapan dari konsumen sehingga kualitas dalam melayani menjadi faktor penentu kepuasan konsumen (Ariyani & Fauzi, 2023). Kualitas pelayanan dalam sebuah universitas adalah kemampuan universitas tersebut memenuhi kebutuhan mahasiswanya melalui pengajaran dosen, dukungan akademik, bimbingan, dan layanan administrasi (Dunggio, 2023). Kualitas layanan yang prima di lingkungan universitas sangatlah krusial untuk membentuk pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan dianggap memuaskan ketika layanan yang diterima mahasiswa sesuai dengan harapan mereka. Namun, apabila layanan yang didapat tidak sejalan dengan ekspektasi, maka kualitas layanan tersebut akan dinilai tidak memuaskan (Mutmainah et al., 2024).

Menurut Nopiyanti et al. (2024), kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kemudian diperoleh hasil yang berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Saputri et al. (2023) bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

H1 : Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Sarjana Desain Interior

Harga suatu produk atau jasa tidak hanya menunjukkan nilai saja tetapi dapat mengambil peran yang cukup penting terhadap harapan konsumen, mempertahankan pangsa pasar dan keberlangsungan bisnis dari suatu pendidikan (Lubis et al., 2024). Satu-satunya komponen bauran pemasaran yang memberikan pemasukan dan pendapatan bagi pendidikan adalah harga (Nurlia, 2019). Salah satu faktor

yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen adalah harga. Kepuasan konsumen akan meningkat jika didukung dengan harga yang terjangkau (Saputra et al., 2024). Harga atau biaya pendidikan dapat berupa biaya kuliah, biaya hidup dan biaya lainnya. Mahasiswa mengharapkan biaya pendidikan sesuai dengan manfaat yang diperoleh, terjangkau, dan tidak ada biaya lagi yang muncul dipertengahan kuliah yang sebelumnya tidak disampaikan (Nurlia, 2019).

Menurut Rahardi et al. (2024), harga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan penelitian menurut Utomo & Maskur (2022), harga tidak memengaruhi kepuasan pelanggan. (Nurlia, 2019)

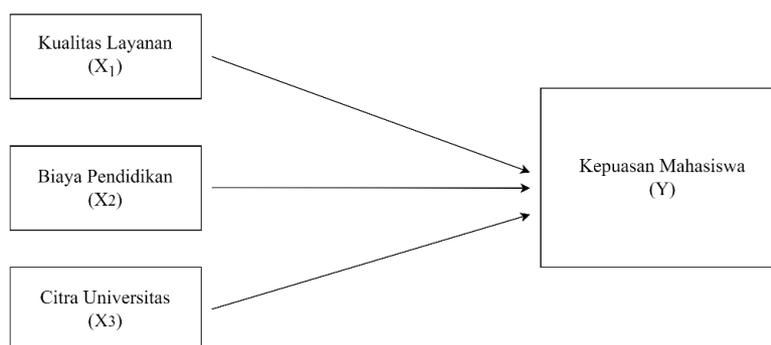
H2 : Biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Sarjana Desain Interior

Citra adalah pandangan atau kesan yang dimiliki seseorang atau publik terhadap sebuah lembaga atau organisasi. Citra universitas menunjuk kepada bagaimana orang melihat, mengidentifikasi, dan menganggap universitas tersebut (Manurung & Pohan, 2024). Citra adalah komponen penting dalam pengembangan suatu universitas karena memiliki fungsi sebagai jembatan yang menghubungkan layanan pendidikan di lingkungan pendidikan dengan penggunaannya (Susetyo et al., 2022). Penelitian Syamsuddinnor (2021), citra institusi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut Prastiwi & Rivai (2022), citra merek tidak memengaruhi kepuasan pelanggan.

H3 : Citra Universitas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Sarjana Desain Interior

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti memutuskan untuk menggunakan kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen dan variabel kualitas layanan, biaya pendidikan, dan citra universitas sebagai variabel independen.

Rerangka Konseptual



Gambar 1. Rerangka Konseptual

Sumber: Diadaptasi oleh penulis berdasarkan model dari Tjiptono (2015) dan Parasuraman et al. (1988)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana pengaruh biaya pendidikan, kualitas layanan, dan citra universitas terhadap kepuasan mahasiswa Desain Interior. Dengan demikian penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana pendekatannya terstruktur dengan

menekankan pada analisis data yang berupa angka lalu diolah menggunakan metode statistika agar data tersebut dapat diinterpretasikan (Muin, 2023). Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh mahasiswa aktif Program Sarjana Desain Interior sebanyak 129 mahasiswa. Penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin yaitu total berjumlah 98 mahasiswa. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 110 responden meskipun perhitungan Slovin menghasilkan 98 responden.

Metode dalam pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel acak berstrata (*Stratified Random Sampling*). Teknik dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner yang kemudian dilakukan skala pengukuran dan pemberian skor. Dengan menggunakan skala Likert 1-6 ('sangat tidak setuju' hingga 'sangat setuju'), penelitian ini menghindari pilihan netral. Hal ini mendorong responden untuk lebih tegas dalam menyatakan sikap positif atau negatif mereka.

Rincian pengukuran indikator dapat dilihat pada Tabel 3

Tabel 3. Variabel dan Indikator

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Nama Variabel	Indikator	Sumber
Kualitas Layanan (X_1)	<ol style="list-style-type: none">1. Staf tata usaha selalu siap untuk membantu mahasiswa Desain Interior apabila menghadapi masalah akademik.2. Staf tata usaha mudah ditemui secara langsung saat mahasiswa Desain Interior membutuhkan pelayanan.3. Staf tata usaha memberikan informasi selalu jelas dan mahasiswa Desain Interior dapat menerima dengan baik.4. Staf selalu memberikan pelayanan ramah, cepat dan tuntas pada mahasiswa Desain Interior.5. Dosen Desain Interior menciptakan suasana belajar yang menyenangkan.6. Dosen Desain Interior selalu cepat tanggap dalam merespon pertanyaan mahasiswa.7. Dosen Desain Interior menguasai materi perkuliahan dengan baik.8. Dosen Desain Interior bersedia membantu mahasiswa dalam setiap permasalahan perkuliahan.	Mutmainah et al. (2024) dan (Sudianti et al., 2024)
Biaya Pendidikan (X_2)	<ol style="list-style-type: none">1. Saya memilih Program Sarjana Desain Interior karena biaya pendidikannya sesuai dengan fasilitas yang diberikan.2. Saya merasa biaya pendidikan Program Sarjana Desain Interior terjangkau.	(Zainul et al., 2023)

	<ol style="list-style-type: none">3. Saya merasa apa yang saya dapatkan selama kuliah sesuai dengan kualitas pendidikan atau layanan yang diberikan.4. Saya merasa biaya pendidikan Program Sarjana Desain Interior bersaing.	
Citra Universitas (X ₃)	<ol style="list-style-type: none">1. Saya merasa bangga kuliah di Program Sarjana Desain Interior karena memiliki reputasi yang baik yaitu berakreditasi A dan Internasional.2. Saya merasa bangga kuliah di Program Sarjana Desain Interior karena memiliki kurikulum yang sesuai dengan perkembangan zaman3. Saya merasa bangga kuliah di Program Sarjana Desain Interior karena menjalin kerja sama dengan mitra nasional maupun internasional4. Saya merasa Program Sarjana Desain Interior bergengsi dan dipercaya oleh Masyarakat5. Saya bangga menjadi bagian dari Universitas Kristen Maranatha karena memiliki reputasi yang baik di masyarakat	Wijaya (2022)
Kepuasan Mahasiswa (Y)	<ol style="list-style-type: none">1. Saya merasa senang kuliah di Program Sarjana Desain Interior2. Saya merasa puas dengan layanan akademik dari tata usaha3. Saya merasa puas dengan fasilitas selama kuliah di Program Sarjana Desain Interior4. Saya senang dengan cara mengajar dosen5. Saya bersedia merekomendasikan program sarjana Desain Interior	(Sudianti et al., 2024)

Berbagai uji seperti analisis uji kualitas data, asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji hipotesis akan digunakan untuk menganalisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 4 menampilkan gambaran tentang mahasiswa Desain Interior berdasarkan gender dan angkatan:

- a. Responden yang dominan adalah perempuan (62,70%) dan berasal dari angkatan 2021 (29,09%).
- b. Responden yang minoritas adalah laki-laki (37,30%) dan berasal dari angkatan 2018 (0,90%).

Tabel 4. Profil Mahasiswa Desain Interior

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Profil	Deskripsi	Jumlah	Presentase
Gender	Laki-laki	41	37,30%
	Perempuan	69	62,70%
Angkatan	2018	1	0,90%
	2019	6	5,45%
	2020	4	3,64%
	2021	32	29,09%
	2022	24	21,82%
	2023	27	24,55%
	2024	16	14,55%

Hasil Uji Instrumen**Uji Kualitas Data**

a. Uji Validitas

Dalam uji validitas ini, dengan rumus $df = (n-2)$, didapatkan nilai df sebesar 108. Nilai R tabel untuk df 108 pada tingkat signifikansi lima persen adalah 0,1874. Jika nilai R hitung lebih kecil dari 0,1874, maka disimpulkan tidak valid sedangkan jika lebih besar maka dinyatakan valid.

Tabel 5. Uji Validitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2025)

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel
Kualitas Layanan	KL1	0,756	0,1874
	KL2	0,747	0,1874
	KL3	0,819	0,1874
	KL4	0,756	0,1874
	KL5	0,805	0,1874
	KL6	0,818	0,1874
	KL7	0,819	0,1874
	KL8	0,810	0,1874
Biaya Pendidikan	BP1	0,888	0,1874
	BP2	0,895	0,1874
	BP3	0,882	0,1874
	BP4	0,877	0,1874
Citra Universitas	CU1	0,893	0,1874
	CU2	0,901	0,1874
	CU3	0,916	0,1874
	CU4	0,865	0,1874
	CU5	0,894	0,1874
Kepuasan Mahasiswa	KM1	0,836	0,1874

	KM2	0,633	0,1874
	KM3	0,837	0,1874
	KM4	0,850	0,1874
	KM5	0,868	0,1874

Hasil uji validitas terhadap seluruh item pertanyaan dari variabel Kualitas Layanan (X1), variabel Biaya Pendidikan (X2), variabel Citra Universitas (X3), dan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dapat dikatakan valid seluruhnya karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai rhitung lebih besar dari rtabel atau rhitung lebih besar dari 0,1874 pada taraf signifikansi 0,05. Maka dari itu, seluruh butir pertanyaan kuesioner pada masing-masing variabel valid untuk dijadikan pengukur dalam penelitian yang dilakukan.

b. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas, penelitian ini memanfaatkan SPSS untuk memperoleh nilai Cronbach Alpha. Sebuah variabel dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha-nya di atas 0,60. Berikut adalah hasil uji reliabilitas yang diperoleh dalam penelitian ini:

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2025)

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Layanan (X1)	0,913	8
Biaya Pendidikan (X2)	0,907	4
Citra Universitas (X3)	0,937	5
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,868	5

Tabel menunjukkan bahwa semua variabel dalam instrumen penelitian ini yaitu Kualitas Layanan (X1) 0,913, Biaya Pendidikan (X2) 0,907, Citra Universitas (X3) 0,937, dan Kepuasan Mahasiswa (Y) 0,868 memiliki nilai reliabilitas tes di atas 0,60 (nilai Cronbach's Alpha). Ini mengindikasikan bahwa kuesioner yang digunakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 7. Uji Asumsi Klasik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2025)

Variabel	Asymp. Sig (2-tailed)	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
Konstanta		0.055		
Kualitas Layanan		0.735	0.518	1.932

Biaya Pendidikan	0.326	0.458	2.182
Citra Universitas	0.482	0.418	2.394
Uji Normalitas	0.200		

a. Uji Normalitas

Nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 menunjukkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal karena nilai Sig. tersebut lebih besar dari 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan tabel 7, diperoleh hasil menunjukkan nilai VIF Kualitas Layanan 1,932, Biaya Pendidikan 2,182, Citra Universitas 2,394 lebih kecil dari 10. Nilai tolerance Kualitas Layanan 0,518, Biaya Pendidikan 0,458, Citra Universitas 0,418 lebih besar dari 0,10. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa variabel Kualitas Layanan (X1), variabel Biaya Pendidikan (X2), variabel Citra Universitas (X3) memiliki nilai Sig. lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Tabel 8. Uji Regresi Linear Berganda dan Uji t
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2025)

Variabel	Koefisien B	t	Sig.
Konstanta	0.938	0.619	0.537
Kualitas Layanan	0.224	4.543	0.000
Biaya Pendidikan	0.184	2.460	0.015
Citra Universitas	0.443	5.824	0.000

Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil output SPSS di atas, diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$
$$Y = 0,938 + 0,224 X_1 + 0,184 X_2 + 0,443 X_3$$

Analisis regresi linier berganda diinterpretasikan sebagai berikut:

β_0 , Ketika variabel Kualitas Layanan (X1), variabel Biaya Pendidikan (X2), variabel Citra Universitas (X3) bernilai sama dengan nol, maka nilai dari variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar 0,938.

β_1 , Ketika variabel Kualitas Layanan (X1) naik sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan nilai pada variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,224.

β_2 , Ketika variabel Biaya Pendidikan (X_2) naik sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan nilai pada variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,184.

β_3 , Ketika variabel Citra Universitas (X_3) naik sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan nilai pada variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,443.

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

t tabel = 1,983

Pengujian Hipotesis Pertama

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh variabel Kualitas Layanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 4,543 lebih besar dari t tabel 1,983, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Layanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).

Pengujian Hipotesis Kedua

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh variabel Biaya Pendidikan (X_2) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar 0,015 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 2,460 lebih besar dari t tabel 1,983, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel Biaya Pendidikan (X_2) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).

Pengujian Hipotesis Ketiga

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh variabel Citra Universitas (X_3) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 5,824 lebih besar dari t tabel 1,983, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel Citra Universitas (X_3) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).

Tabel 9. Hasil Uji F dan Uji Determinasi
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2025)

Uji	Nilai
Adjusted R Square	0.721
F	94.785
Sig.	0.000 ^b

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

F tabel = F (α ; k-1 ; n-k) = F (0,05 ; 4-1 ; 110-3-1) = 2,690

Hasil uji F untuk variabel bebas diperoleh nilai $F_{hitung} = 94,785$ dengan tingkat $P_{value} = 0,000$. Dengan menggunakan batas signifikan $\alpha = 0,05$ didapat F_{tabel} sebesar 2,690. Dapat dilihat bahwa F_{hitung} (94,785) lebih besar dari (2,690) F_{tabel} atau P_{value} (0,000) lebih kecil dari (0,05) α , yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian maka secara bersama-sama variabel Kualitas Layanan (X_1), variabel Biaya Pendidikan (X_2), dan variabel Citra Universitas (X_3) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).

Uji Determinasi

Nilai Adjusted R Square = 0,721 artinya kontribusi variabel Kualitas Layanan (X1), Variabel Biaya Pendidikan (X2), dan Variabel Citra Universitas (X3) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 72,1% termasuk dalam kategori pengaruh yang kuat, sedangkan sisanya sebesar 27,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut. Dengan kata lain, sebesar 72,1% variasi variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dapat dijelaskan oleh variasi variabel Kualitas Layanan (X1), Variabel Biaya Pendidikan (X2), dan Variabel Citra Universitas (X3).

Pembahasan

Penelitian ini mengungkap bahwa Kualitas Layanan, Biaya Pendidikan, dan Citra Universitas memengaruhi kepuasan mahasiswa Program Sarjana Desain Interior di Universitas Kristen Maranatha. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memberikan kontribusi sebesar 72,1% terhadap variasi Kepuasan Mahasiswa (Y), dengan citra universitas (X₃) sebagai faktor dominan (koefisien $\beta = 0,443$).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Syamsuddinnor (2021), yang menyatakan citra institusi berpengaruh terhadap kepuasan. Citra Universitas Kristen Maranatha yang telah terakreditasi Unggul dan Program Sarjana Desain Interior yang berakreditasi Internasional menjadi daya tarik utama bagi calon mahasiswa baru dan memperkuat kepercayaan mahasiswa terhadap kualitas pendidikan yang diterima.

Kualitas layanan (X₁) juga memiliki pengaruh ($\beta = 0,224$), mendukung teori Nopiyanti et al. (2024) bahwa layanan yang responsif dan ramah meningkatkan kepuasan. Namun, hasil ini bertolak belakang dengan penelitian Saputri et al. (2023) yang tidak menemukan pengaruh. Layanan administratif yang efisien dan dukungan dosen yang proaktif menjadi faktor kunci dalam membentuk pengalaman positif mahasiswa Program Sarjana Desain Interior.

Biaya pendidikan (X₂) menunjukkan pengaruh ($\beta = 0,184$), sesuai dengan penelitian Rahardi et al. (2024) yang menyatakan bahwa biaya yang terjangkau dan transparan meningkatkan kepuasan. Meskipun Utomo & Maskur (2022) menemukan hasil sebaliknya, konteks universitas swasta seperti Universitas Kristen Maranatha mungkin membuat mahasiswa memandang biaya sebagai investasi yang sepadan dengan fasilitas dan reputasi yang ditawarkan.

Adanya 27,9% variabel lain yang tidak diteliti seperti jaringan alumni atau kesempatan magang membuka ruang untuk penelitian lanjutan. Selain itu, keterbatasan sampel yang hanya berasal dari satu program studi mengurangi generalisasi hasil.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa biaya pendidikan, kualitas layanan, dan citra universitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Sarjana Desain Interior Universitas Kristen Maranatha. Di antara ketiga variabel tersebut, citra universitas terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa, disusul oleh kualitas layanan dan kemudian biaya pendidikan. Kontribusi ketiga variabel ini terhadap kepuasan mahasiswa mencapai 72,1%, yang menunjukkan bahwa strategi peningkatan kepuasan mahasiswa sebaiknya difokuskan pada upaya pemeliharaan dan penguatan citra universitas, peningkatan kualitas layanan akademik dan non-akademik, serta transparansi dalam pengelolaan dan penyampaian informasi terkait biaya pendidikan.

Berdasarkan temuan di atas disarankan agar Universitas memperkuat citra di masyarakat melalui promosi akan akreditasi dan kerja sama dengan pihak internasional, memprioritaskan peningkatan kualitas layanan administratif dan pengajaran dosen serta melakukan evaluasi biaya pendidikan secara berkala untuk memastikan transparansi dan tetap kompetitif. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplor variabel lain seperti jaringan alumni atau kesempatan untuk bekerja yang berpotensi mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, M., & Subagiyo. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan persepsi harga terhadap loyalitas dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening pada Universitas Satya Negara Indonesia Jakarta. *Jurnal Satya Mandiri Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 10–36. <https://doi.org/10.54964/satyamandiri.v6i2.343>
- Ariyani, A., & Fauzi, A. (2023). Pengaruh lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. *JEKMA, Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 23–28. <https://doi.org/10.57151/jeko.v1i2.32>
- Dunggio, T. (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>
- Lubis, A. Z., Nahulae, L. L., Anggraini, N. M., Adawiyah, R., & Suhairi. (2024). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi penetapan harga. *Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(204), 25–28. <https://www.doi.org/10.30651/jms.v9i1.21412>
- Manurung, A. S., & Pohan, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara yang berdampak pada Word of Mouth. *Jurnal Peurawi:Media Kajian Komunikasi Islam*, 7(1), 129–146.
- Muin, A. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif (I)*. CV Literasi Nusantara Abadi.
- Mutmainah, Gumanti, M., Desastra, Y. Z., & Novitasari, E. (2024). Analisis kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa. *ECo-Fin*, 6(1), 65–73. <https://doi.org/10.32877/ef.v6i1.1143>
- Nopiyanti, N., Sriati, & Imania, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'Iyah Jakarta. <https://Repository.Bsi.Ac.Id/Index.Php/Repo/Viewitem/22657>, 12(2), 247–253.
- Nurlia, T. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Lentera Bisnis*, 8(2), 104. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v8i2.289>
- Prastiwi, E. S., & Rivai, A. R. (2022). Pengaruh kualitas produk, citra merek, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(1), 244–256. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1556>
- Rahardi, S., Karamang, E., & Mubarak, D. A. A. (2024). Pengaruh harga, lokasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa (Studi Pada Universitas Indonesia Membangun). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(1), 552–561. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i1.1976>
- Saputra, A., Purnamasari, E. D., & Veronica, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Bukalapak pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(2), 1367–1376.
- Saputri, N., Nadiya, & Amelia. (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>
- 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. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.4913>
- 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. <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Syamsuddinnor. (2021). Analisis Pengaruh Marketing Mix dan Citra Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa STIMI Banjarmasin. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 3(3), 178–185. <https://doi.org/10.35899/biej.v3i3.310>
- Utomo, P., & Maskur, A. (2022). Pengaruh kualitas produk, persepsi harga, kualitas layanan dan store atmosphere terhadap kepuasan (Studi pada pelanggan Antariksa Coffeeshop Semarang). *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 17(1), 40–60. <http://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe>
- Wahyono, A., & Nuraini. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Satya Negara Indonesia Kampus A. *Jurnal Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia*, 4(1), 16–27. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v4i1.130>
- Wijaya, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap Word of Mouth dengan kepuasan pelanggan sebagai intervening pada Lembaga Belajar DIPA Learning Center di Kota Malang. *JUBIS*, 3(2), 56–72.
- Wijaya, N. S., Said, S., & Landra, N. (2018). Pengaruh kualitas layanan akademik dan harga (biaya pendidikan) terhadap Word of Mouth melalui kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening (studi pada Lpk Sekolah Perhotelan Bali). *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 6(2), 101–104. <https://doi.org/10.22334/jihm.v6i2.25>
- Zainul, M., Ma'rifah, & Shaddiq, S. (2023). The effect of promotion and tuition costs on the determination of higher options. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(4), 394. <https://doi.org/10.29210/020233123>



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).