



Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 4 (1): 845-852

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Fasilitas Kampus Di Universitas Pamulang

Silvia Rahmawati^{1*}, Firda Rahmayanti², Anindya Nur Shadrina Hidayat³

^{1,2,3} Prodi Manajemen Universitas Pamulang

* Corresponding author: e-mail: rahmawatisilvia073@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima (Oktober 2024) Disetujui (November 2024) Diterbitkan (Desember 2024)</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas mahasiswa Universitas Pamulang dengan fasilitas kampusnya. Penelitian ini menggunakan metode survei kuesioner untuk melihat bagaimana mahasiswa melihat berbagai aspek fasilitas kampus, seperti kualitas, layanan, manfaat, informasi, dukungan aktivitas, dan harapan mahasiswa. Hasilnya menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum cukup puas dengan fasilitas yang mereka miliki saat ini, namun ada harapan yang tinggi untuk meningkatkan kualitas dan menambahkan lebih banyak jenis fasilitas di masa depan. Universitas dapat meningkatkan layanan dan fasilitas mereka untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa dengan bantuan penelitian ini.</p>
<p>Kata Kunci: kepuasan mahasiswa, fasilitas kampus, kualitas layanan, Universitas Pamulang</p>	<p style="text-align: center;">ABSTRACT</p> <p><i>The objective of this study is to investigate how satisfied students at Universitas Pamulang are with the campus facilities. Using a survey method through questionnaires, the study examines various aspects of campus facilities such as quality, service, benefits, information, support for activities, and student expectations. The findings indicate that students generally feel fairly content with the current facilities but express high hopes for improving the quality and adding more types of facilities in the future. The university can enhance its services and facilities to meet student needs and expectations based on these research outcomes. This translation maintains the original meaning and structure of the Indonesian text while converting it into English. It highlights the primary goal of the study, methodology, key findings, and implications for enhancing campus facilities at Universitas Pamulang.</i></p>
<p>Keywords: student satisfaction, campus facilities, service quality, Universitas Pamulang</p>	

PENDAHULUAN

Universitas Pamulang (UNPAM) sebagai salah satu perguruan tinggi swasta yang berkembang pesat di wilayah Tangsel telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dengan menyediakan fasilitas kampus yang memadai. Dalam konteks

pendidikan tinggi modern, kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kampus merupakan indikator penting yang mencerminkan keberhasilan suatu institusi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswanya. Fasilitas kampus UNPAM tidak hanya berfungsi sebagai sarana penunjang pembelajaran, namun juga berperan penting dalam membentuk pengalaman pendidikan yang komprehensif bagi mahasiswa.

Pertumbuhan jumlah mahasiswa Universitas Pamulang yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir mendorong institusi tersebut untuk terus meningkatkan dan mengembangkan fasilitas kampusnya. Menurut penelitian Suryani dan Hendrayati (2021), peningkatan jumlah siswa harus diimbangi dengan pengembangan fasilitas yang proporsional untuk menjaga kualitas layanan pendidikan. Universitas Pamulang punya banyak. Universitas Pamulang telah banyak melakukan pekerjaan bangunan, mulai dari pembangunan ruang kuliah baru, pengembangan laboratorium hingga perbaikan bangunan pendukung lainnya. Terkait kenikmatan mahasiswa di kampus Universitas Pamulang, berbagai faktor menjadi perhatian utama.

Studi yang dilakukan oleh Prathama et al. (2022) mengidentifikasi beberapa variabel kunci yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa UNPAM di perguruan tinggi, antara lain kualitas fasilitas belajar, ketersediaan perpustakaan, akses teknologi informasi, fasilitas olahraga dan kegiatan kemahasiswaan, termasuk area pendukung seperti kafetaria dan tempat parkir. Kualitas lingkungan pendidikan di Universitas Pamulang menjadi ukuran penting kepuasan mahasiswa. Aspek ini meliputi tampilan fisik ruang perkuliahan, ketersediaan alat peraga, penerangan, ventilasi dan energi ruangan. Penelitian Widodo dan Sotopo (2023) menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan belajar mempunyai hubungan positif dengan tingkat konsentrasi dan motivasi belajar mahasiswa UNPAM. Perpustakaan Universitas Pamulang berperan penting dalam menunjang kegiatan akademik dan penelitian mahasiswa. Ketersediaan koleksi buku, majalah dan bahan referensi digital serta kenyamanan ruang belajar menjadi indikator penting untuk menilai kepuasan mahasiswa. Rahman dan Solistivati (2022) menekankan pentingnya pemutakhiran perpustakaan UNPAM untuk memenuhi kebutuhan pembelajaran di dunia digital.

Infrastruktur IT di Universitas Pamulang menjadi bagian penting dalam mengukur kepuasan mahasiswa. Hal ini meliputi ketersediaan jaringan internet, fasilitas komputer dan sistem informasi universitas. Penelitian Kusuma dan Prestio (2023) menunjukkan bahwa kualitas infrastruktur TI mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pembelajaran dan kepuasan mahasiswa di UNPAM, khususnya dalam konteks kajian terpadu pasca epidemiologi. Fasilitas olah raga dan kegiatan kemahasiswaan di Universitas Pamulang berperan penting dalam menunjang pengembangan soft skill dan kesehatan jasmani mahasiswa. Kehadiran fasilitas olah raga, ruang kerja mahasiswa dan tempat rekreasi menjadi indikator kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas non universitas. Penelitian Santoso dan Wibowo (2022) menunjukkan bahwa ketersediaan lapangan kerja mahasiswa berhubungan positif dengan tingkat partisipasi dalam kegiatan ekstrakurikuler di UNPAM. Fasilitas pendukung seperti kantin, parkir dan gereja juga penting untuk mengukur kepuasan mahasiswa UNPAM.

Nogroho et al (2023) menemukan bahwa kualitas fasilitas pendukung mempengaruhi kenyamanan dan produktivitas mahasiswa selama berada di kampus. Kebersihan, keamanan dan akses terhadap ruang yang mendukung merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan universitas secara keseluruhan. Dalam konteks pembelajaran modern, laboratorium Universitas Pamulang berperan penting dalam mengembangkan keterampilan praktis mahasiswa. Laboratorium mencakup peralatan fungsional, sistem keselamatan dan dukungan teknis. Penelitian Hartanto dan Susanto (2023) menekankan pentingnya pemutakhiran laboratorium UNPAM dalam menghadapi kemajuan teknologi dan kebutuhan industri. Penerimaan akademik di Universitas Pamulang merupakan tolak ukur penting keberhasilan mahasiswa. Hal ini meliputi lokasi kampus, transportasi umum, dan aksesibilitas bagi mahasiswa berkebutuhan khusus.

Penelitian yang dilakukan oleh Permana dan Hedayat (2022) menunjukkan bahwa akses terhadap universitas mempengaruhi motivasi dan kehadiran mahasiswa untuk mengikuti perkuliahan. Platform pembelajaran digital di Universitas Pamulang telah menjadi bagian penting dalam proses pembelajaran modern. Ketersediaan platform e-learning, multimedia pembelajaran dan sistem pengelolaan pembelajaran digital menjadi indikator untuk mengukur kepuasan siswa. Kajian Wijaya dan Sutrisno (2023) menegaskan bahwa kualitas platform pembelajaran digital mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pembelajaran di UNPAM.

Fasilitas sanitasi dan kawasan aman di kampus Universitas Pamulang juga menjadi variabel penting, terutama dalam konteks kepatuhan terhadap upaya kesehatan pascapandemi. Ketersediaan klinik universitas, sistem keamanan dan prosedur kesehatan merupakan indikator untuk mengukur kepuasan mahasiswa. Penelitian Sari dan Gonavan (2023) menekankan pentingnya menjaga lingkungan yang sehat dan aman guna menjaga kepercayaan mahasiswa terhadap institusi. Penilaian berkelanjutan terhadap kepuasan mahasiswa di institusi akademik Universitas Pamulang merupakan alat penting untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Sistem umpan balik yang efektif memungkinkan organisasi mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan. Studi oleh Hindiani dkk. (2023) merekomendasikan pendekatan sistematis untuk mengukur dan mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kampus UNPAM.

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan merupakan konsep yang telah banyak diteliti dalam berbagai bidang ilmu, terutama dalam konteks layanan dan pengalaman pengguna. Secara umum, kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk/jasa dan harapan-harapannya.

Dalam literatur akademik, kepuasan telah didefinisikan dengan berbagai cara oleh para peneliti. Handayani et al. (2023) mendefinisikan kepuasan sebagai hasil dari evaluasi kognitif dan afektif di mana beberapa standar perbandingan dibandingkan dengan kinerja yang sebenarnya dirasakan. Definisi ini menekankan aspek evaluatif dari kepuasan yang melibatkan baik proses berpikir maupun perasaan.

Perspektif lain dikemukakan oleh Kusuma dan Prasetyo (2023) yang mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, dimana kepuasan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Definisi ini memfokuskan pada aspek perbandingan antara ekspektasi dan realita yang dialami pengguna.

Sementara itu, Nugroho et al. (2023) memberikan definisi yang lebih berorientasi pada hasil, dimana kepuasan didefinisikan sebagai respon pemenuhan konsumen, dimana kepuasan merupakan penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk/jasa itu sendiri, memberikan tingkat pemenuhan yang menyenangkan terkait konsumsi. Definisi ini menekankan pada aspek pemenuhan kebutuhan dan pengalaman konsumsi yang menyenangkan.

Berikut penjelasan mengenai indikator:

Indikator Kualitas

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman et al. (1988), kualitas mengacu pada penilaian menyeluruh terhadap layanan atau produk. Ini mencakup bagaimana fasilitas kampus memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Selain itu, pemeliharaan, aksesibilitas, dan kemudahan penggunaan adalah faktor penting dalam kualitas fasilitas.

Indikator Layanan

Indikator layanan membahas manajemen fasilitas kampus dan bagaimana karyawan universitas membantu kebutuhan mahasiswa. Menurut Grönroos (1984), elemen interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan, seperti keramahan dan kemampuan membantu, termasuk dalam kualitas layanan.

Indikator Manfaat

Manfaat mengacu pada sejauh mana fasilitas pendidikan memberikan dampak positif terhadap pengalaman akademik siswa. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Kotler dan Fox (1995) menemukan bahwa manfaat fasilitas mencakup dampak positif terhadap kemampuan belajar siswa, tingkat motivasi mereka untuk belajar, dan tingkat kenyamanan bagi mahasiswa untuk mencapai tujuan akademik mereka.

Indikator Informasi

Indikator informasi mengacu pada seberapa mudah informasi fasilitas yang ada dapat diakses oleh kampus. Menurut Parasuraman et al. (1988), bagian dari kualitas layanan yang baik adalah informasi yang mudah diakses dan dapat dipahami.

Indikator Dukungan Aktivitas

Dukungan aktivitas mengacu pada sejauh mana fasilitas kampus mendukung kegiatan akademik dan non-akademik mahasiswa. Menurut Rosenbaum (2005), fasilitas yang memadai dapat memengaruhi tingkat partisipasi mahasiswa dalam kegiatan ekstrakurikuler yang mendukung pertumbuhan akademik dan pribadi.

Indikator Harapan

Tingkat layanan dan kualitas yang diinginkan mahasiswa dari fasilitas kampus adalah apa yang mereka anggap ideal dan diinginkan. Oliver (1980) menekankan bahwa harapan ini dipengaruhi oleh pengalaman siswa sebelumnya dan standar yang diinginkan mereka.

Indikator Kepuasan Keseluruhan

Kepuasan keseluruhan adalah penilaian menyeluruh yang dibuat oleh siswa tentang bagaimana mereka berinteraksi dengan fasilitas kampus. Kotler (1997) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa ditentukan oleh seberapa dekat harapan mereka dengan apa yang mereka alami.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa Universitas Pamulang. Kuesioner terdiri dari lima belas pernyataan yang membahas berbagai aspek fasilitas kampus, seperti layanan, kualitas, manfaat, informasi, dukungan aktivitas, harapan, dan kepuasan umum. Sample penelitian berasal dari mahasiswa Universitas Pamulang yang aktif dengan total responden sebanyak 115 mahasiswa yang terdiri dari 66 responden perempuan dan 49 responden laki-laki.

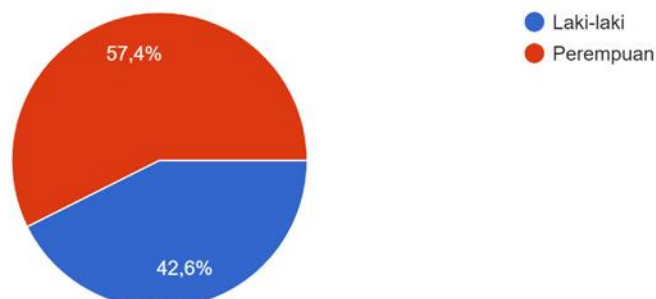
Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif yang meliputi mean (rata-rata) dan median (nilai tengah). Analisis statistik deskriptif dipilih karena dapat memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata untuk mengetahui persepsi responden dan median untuk mengetahui nilai tengah dari suatu distribusi data.

Untuk setiap pernyataan, responden diminta untuk memberikan penilaian menggunakan skala Likert lima poin, di mana satu poin menunjukkan "Sangat Tidak Setuju" dan lima poin menunjukkan "Sangat Setuju". Selain itu, analisis faktor dilakukan untuk menemukan komponen utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dengan fasilitas kampus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Jenis Kelamin

115 jawaban



Berdasarkan diagram di atas, dari 115 responden, 57,4% adalah perempuan, sedangkan 42,6% adalah laki-laki. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, dengan selisih sekitar 15% lebih tinggi dibandingkan laki-laki.

Keterangan	Indikator 1					Indikator 2		Indikator 3			Indikator 4	Indikator 5	Indikator 6		Indikator 7
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Rata-Rata	3,57	3,62	3,3	3,54	3,59	3,47	3,66	3,71	3,62	3,41	3,72	3,49	4,34	4,48	3,65
Rata-Rata Indikator	3,53					3,57		3,58			3,72	3,49	4,41		3,65

Berdasarkan hasil tabel kuisioner, penilaian terhadap tujuh indikator yang diukur melalui pernyataan-pernyataan P1 hingga P15 menunjukkan variasi dalam tingkat kepuasan responden. Indikator 1 hingga 3 mencerminkan hasil yang cukup baik dengan beberapa poin yang perlu diperbaiki, terutama pada pertanyaan P3 (Indikator 1) dan P10 (Indikator 3) yang memiliki nilai paling rendah. Sementara itu, Indikator 4 hingga 7 menunjukkan hasil yang lebih baik secara umum, dengan skor tertinggi pada P14 (Indikator 4) sebesar 4.48, mengindikasikan area ini memberikan kepuasan tertinggi bagi responden.

Keseluruhan hasil menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki keterkaitan yang saling mempengaruhi satu sama lain. Aspek yang diukur pada setiap indikator memberikan gambaran komprehensif tentang persepsi responden secara keseluruhan. Keterkaitan ini terlihat dari pola skor yang relatif konsisten di antara indikator-indikator tersebut, di mana responden menilai semua aspek yang diukur saling terhubung dan memengaruhi pengalaman mereka jadi semua indikator, mulai dari Indikator 1 hingga Indikator 7, berkaitan erat dalam memberikan gambaran utuh tentang persepsi responden. Meskipun terdapat variasi dalam skor masing-masing indikator, setiap indikator memberikan kontribusi terhadap penilaian keseluruhan. Upaya perbaikan pada indikator yang memiliki skor lebih rendah dapat meningkatkan kepuasan keseluruhan, karena setiap aspek yang dinilai saling mendukung satu sama lain.

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner, berikut adalah pembahasan untuk setiap indikator:

Indikator Kualitas

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman et al. (1988), kualitas mengacu pada penilaian menyeluruh terhadap layanan atau produk. Ini mencakup bagaimana fasilitas kampus memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Selain itu, pemeliharaan, aksesibilitas, dan kemudahan penggunaan adalah faktor penting dalam kualitas fasilitas.

Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung puas dengan kualitas fasilitas kampus; rata-rata mereka memberikan penilaian antara 3.30 dan 3.62, dengan aspek kenyamanan menggunakan fasilitas mendapat penilaian tertinggi (3.62), sementara kondisi kebersihan dan perawatan fasilitas mendapat penilaian terendah (3.30). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas cukup mudah digunakan, pemeliharaan dan kebersihan masih perlu ditingkatkan.

Indikator Layanan

Indikator layanan membahas manajemen fasilitas kampus dan bagaimana karyawan universitas membantu kebutuhan mahasiswa. Menurut Grönroos (1984), elemen interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan, seperti keramahan dan kemampuan membantu, termasuk dalam kualitas layanan.

Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap layanan, dengan skor rata-rata 3.66 untuk kesesuaian waktu operasional dan 3.47 untuk kesiapan staf membantu. Ini menunjukkan bahwa karyawan cukup responsif, dan jadwal fasilitas biasanya memenuhi kebutuhan siswa.

Indikator Manfaat

Manfaat mengacu pada sejauh mana fasilitas pendidikan memberikan dampak positif terhadap pengalaman akademik siswa. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Kotler dan Fox (1995) menemukan bahwa manfaat fasilitas mencakup dampak positif terhadap kemampuan belajar siswa, tingkat motivasi mereka untuk belajar, dan tingkat kenyamanan bagi mahasiswa untuk mencapai tujuan akademik mereka.

Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian pada indikator dengan penilaian yang cukup baik, dengan rata-rata tertinggi 3,71 untuk dukungan fasilitas terhadap proses pembelajaran. Namun, kapasitas fasilitas menerima penilaian terendah, 3,41, yang menunjukkan bahwa fasilitas perlu diperbarui untuk menampung lebih banyak siswa.

Indikator Informasi

Indikator informasi mengacu pada seberapa mudah informasi fasilitas yang ada dapat diakses oleh kampus. Menurut Parasuraman et al. (1988), bagian dari kualitas layanan yang baik adalah informasi yang mudah diakses dan dapat dipahami.

Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan nilai yang cukup tinggi untuk kemudahan mengakses informasi tentang penggunaan fasilitas kampus (3.72), menunjukkan bahwa mereka cukup puas dengan bagaimana mereka dapat mengakses dan mendapatkan informasi tentang fasilitas kampus.

Indikator Dukungan Aktivitas

Dukungan aktivitas mengacu pada sejauh mana fasilitas kampus mendukung kegiatan akademik dan non-akademik mahasiswa. Menurut Rosenbaum (2005), fasilitas yang memadai dapat memengaruhi tingkat partisipasi mahasiswa dalam kegiatan ekstrakurikuler yang mendukung pertumbuhan akademik dan pribadi.

Hasil menunjukkan bahwa dengan penilaian 3.49, dukungan fasilitas untuk kegiatan ekstrakurikuler menunjukkan bahwa meskipun cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan dalam mendukung kegiatan non-akademik mahasiswa.

Indikator Harapan

Tingkat layanan dan kualitas yang diinginkan mahasiswa dari fasilitas kampus adalah apa yang mereka anggap ideal dan diinginkan. Oliver (1980) menekankan bahwa harapan ini dipengaruhi oleh pengalaman siswa sebelumnya dan standar yang diinginkan mereka.

Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki harapan untuk meningkatkan kualitas (4.34) dan menambah jenis fasilitas (4.48) mendapat penilaian tertinggi dari semua indikator. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat ingin melihat perbaikan dan pengembangan fasilitas kampus di masa depan.

Indikator Kepuasan Keseluruhan

Kepuasan keseluruhan adalah penilaian menyeluruh yang dibuat oleh siswa tentang bagaimana mereka berinteraksi dengan fasilitas kampus. Kotler (1997) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa ditentukan oleh seberapa dekat harapan mereka dengan apa yang mereka alami.

Hasil menunjukkan bahwa kepuasan fasilitas secara keseluruhan mendapat penilaian 3.65, menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum cukup puas dengan fasilitas di Universitas Pamulang.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Universitas Pamulang (UNPAM) terhadap fasilitas kampus dipengaruhi oleh berbagai faktor. Secara umum, mahasiswa merasa puas dengan kualitas fasilitas, meskipun ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama terkait kebersihan dan pemeliharaan. Kualitas layanan yang diberikan oleh staf dinilai baik, namun kesiapan dalam membantu mahasiswa masih dapat ditingkatkan.

Fasilitas yang ada memberikan dampak positif terhadap pengalaman akademik, tetapi kapasitasnya perlu ditingkatkan untuk menampung jumlah mahasiswa yang terus bertambah. Mahasiswa juga merasa puas dengan kemudahan akses informasi mengenai fasilitas yang disediakan. Dukungan terhadap kegiatan akademik dan non-akademik sudah cukup baik, tetapi ada kebutuhan untuk memperkuat dukungan terhadap kegiatan ekstrakurikuler.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan adanya keterkaitan antara berbagai indikator yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek-aspek dengan skor rendah dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan keseluruhan. Penelitian ini menekankan pentingnya penilaian berkelanjutan terhadap kepuasan mahasiswa untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di Universitas Pamulang.

REFERENSI

- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of marketing*, 56(2), 57-71.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Handayani, S., Pratama, R., & Wijaya, A. (2023). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Kampus: Studi Kasus Universitas Pamulang. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 15(2), 167-182.
- Hartanto, D., & Susanto, R. (2023). Modernisasi Laboratorium Perguruan Tinggi dalam Era Revolusi Industri 4.0: Studi Kasus UNPAM. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 12(1), 45-60.
- Kuh, G. D. (1995). The other curriculum: Out-of-class experiences associated with student learning and personal development. *The Journal of Higher Education*, 66(2), 123-155.

- Kusuma, H., & Prasetyo, B. (2023). Pengaruh Infrastruktur IT terhadap Kepuasan Mahasiswa di Era Digital: Analisis pada Universitas Pamulang. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 234-249.
- Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D. (2000). The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. *Journal of services marketing*, 14(3), 217-231.
- Nugroho, A., Widodo, S., & Santoso, B. (2023). Analisis Fasilitas Pendukung dan Dampaknya terhadap Produktivitas Mahasiswa UNPAM. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 11(3), 345-360.
- Oldfield, B. M., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in education*, 8(2), 85-95.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Smith, A., & Johnson, B. (2018). The impact of campus facilities on student satisfaction and academic performance. *Journal of Higher Education Management*, 33(2), 45-62.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster.
- Kotler, P., & Fox, K. F. (1995). Strategic Marketing for Educational Institutions. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.*
- M. S. (2005). "The role of the physical environment in the delivery of services." Journal of Services Marketing, 19(5), 327-337.*
- Kotler, P. (1997). Marketing for Higher Education. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.*