



JURNAL EKSOPODA

Journal of Interdisipliner

Vol. 02 No. 02 Tahun 2025

ISSN Media Elektronik: 3047-888x

PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN LINGKUNGAN KAMPUS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FEB UNM



Hesti Ramadhani¹, Rifdah Suci Nurahma², Nurnasyifa³, Ririn Rahmayanti⁴, Rihwansyah⁵

Dosen Pembimbing: Fakhirah Husain, S.E., M.M.

¹²³⁴⁵Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar,
Jl. Pendidikan I No.27, Tidung, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90222

E-mail: [1hestiramadhani17@gmail.com](mailto:hestiramadhani17@gmail.com), [2rifdahsuci2@gmail.com](mailto:rifdahsuci2@gmail.com),
[3nurnasyifacipaa@gmail.com](mailto:nurnasyifacipaa@gmail.com), [4ririnrahmayanti05@gmail.com](mailto:ririnrahmayanti05@gmail.com), [5rihwansyah17@gmail.com](mailto:rihwansyah17@gmail.com)

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik dan lingkungan kampus terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Makassar (FEB UNM). Fokus utama penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan akademik serta kondisi lingkungan kampus dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa FEB UNM menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Demikian pula, lingkungan kampus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Secara simultan, kedua variabel tersebut berkontribusi nyata dalam meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa FEB UNM.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan akademik seperti ketepatan pelayanan administrasi, profesionalisme dosen, serta ketersediaan informasi yang





JURNAL EKSOPODA

Journal of Interdisipliner

jelas perlu terus diperhatikan. Selain itu, penciptaan lingkungan kampus yang kondusif, nyaman, dan mendukung kegiatan akademik maupun non-akademik menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa. Temuan ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pihak manajemen FEB UNM dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan dan fasilitas kampus.

Kata kunci: Kualitas Layanan Akademik, Lingkungan Kampus, Kepuasan Mahasiswa, Mutu Pendidikan



JUNTER

Jurnal Interdisipliner





JURNAL EKSOPODA

Journal of Interdisipliner

A. Pendahuluan


Pendidikan tinggi memiliki peran penting dalam mencetak sumber daya manusia yang unggul dan kompeten di era globalisasi. Perguruan tinggi tidak hanya menjadi tempat transfer ilmu pengetahuan, tetapi juga wadah pembentukan karakter, etika, dan kemampuan profesional mahasiswa. Dalam konteks tersebut, kualitas layanan akademik dan lingkungan kampus menjadi dua aspek fundamental yang menentukan sejauh mana mahasiswa merasa puas terhadap pengalaman belajar mereka.

Kualitas layanan akademik mencerminkan kemampuan institusi dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Pelayanan akademik yang baik menciptakan suasana belajar yang kondusif serta meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap lembaga pendidikan. Aspek seperti kecepatan pelayanan administrasi, kompetensi dosen, dan ketersediaan fasilitas akademik merupakan indikator utama yang memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diterima.

Selanjutnya, lingkungan kampus juga berperan penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Lingkungan kampus yang nyaman, aman, dan mendukung kegiatan akademik maupun non-akademik akan menciptakan suasana positif bagi mahasiswa dalam mengembangkan potensi diri. Faktor kebersihan, kenyamanan fasilitas, hubungan sosial antar mahasiswa, serta budaya akademik menjadi elemen penting dalam menciptakan lingkungan kampus yang ideal.

Universitas Negeri Makassar (UNM), khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), merupakan institusi pendidikan tinggi yang memiliki visi untuk mencetak lulusan berdaya saing tinggi dan profesional. Untuk mencapai visi tersebut, diperlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan akademik dan menciptakan lingkungan kampus yang mendukung kegiatan belajar-mengajar. Kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan proses akademik dan kualitas manajemen pendidikan di lingkungan kampus.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami sejauh mana kualitas layanan akademik dan lingkungan kampus berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa FEB UNM. Dengan mengetahui pengaruh kedua faktor tersebut, pihak fakultas dapat mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki serta menentukan strategi peningkatan mutu





JURNAL EKSOPODA

Journal of Interdisipliner

pelayanan dan pengelolaan lingkungan kampus. Hal ini sejalan dengan tuntutan era modern yang menekankan pentingnya manajemen mutu dalam dunia pendidikan tinggi.

Penelitian ini berupaya memperkuat teori-teori terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan lingkungan belajar memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan mengkaji konteks FEB UNM secara spesifik, penelitian ini memberikan kontribusi empiris dalam memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi negeri di Indonesia.

Hasil penelitian diharapkan tidak hanya memberikan manfaat akademik, tetapi juga menjadi bahan pertimbangan praktis bagi pengelola fakultas dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan sumbangsih terhadap pengembangan keilmuan di bidang manajemen pendidikan dan layanan akademik, serta menjadi acuan bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

B. Tinjauan Pustaka dan Hipotesis Penelitian


Tinjauan Pustaka

1. Kualitas Layanan Akademik

Kualitas layanan akademik merupakan ukuran seberapa baik suatu institusi pendidikan memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Menurut Assyahri & Mardaus (2023), kualitas layanan akademik mencakup kecepatan, ketepatan, kejelasan informasi, serta tanggapan terhadap kebutuhan mahasiswa. Dalam konteks perguruan tinggi, kualitas ini tercermin melalui pelayanan administrasi, kemampuan dosen dalam mengajar, serta sistem informasi akademik yang efektif. Pelayanan akademik yang baik mampu menciptakan pengalaman belajar yang positif, meningkatkan loyalitas mahasiswa, serta membangun citra institusi yang profesional.

2. Lingkungan Kampus

Lingkungan kampus adalah kondisi fisik dan sosial yang mendukung kegiatan belajar-mengajar di perguruan tinggi. Hidayati et al. (2022) menyatakan bahwa lingkungan yang bersih, aman, dan nyaman akan mendorong semangat belajar dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Faktor-faktor seperti kebersihan ruang kelas, kenyamanan fasilitas, keamanan kampus, serta hubungan sosial antar mahasiswa menjadi bagian penting dari



lingkungan yang kondusif. Selain itu, lingkungan kampus yang harmonis juga membentuk iklim akademik yang positif dan menumbuhkan rasa memiliki terhadap institusi.

3. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa menggambarkan tingkat pemenuhan harapan terhadap layanan yang diterima selama menjalani proses pendidikan. Menurut Mus & Mappincara (2023), kepuasan mahasiswa diukur dari persepsi mereka terhadap pelayanan akademik, administrasi, dan fasilitas kampus. Kepuasan ini berfungsi sebagai indikator penting untuk menilai keberhasilan lembaga pendidikan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Mahasiswa yang merasa puas cenderung memiliki loyalitas tinggi dan memberikan citra positif terhadap universitas.

4. Hubungan antar Variabel

Sejumlah penelitian terdahulu mendukung adanya hubungan positif antara kualitas layanan akademik dan lingkungan kampus dengan kepuasan mahasiswa. Misalnya, penelitian oleh Ziah & Nazaruddin (2025) menemukan bahwa pelayanan administrasi dan fasilitas kampus memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Sementara itu, penelitian oleh Subhani et al. (2025) juga menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang baik berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa di Universitas Djuanda Bogor. Dengan demikian, kualitas layanan akademik dan lingkungan kampus dapat dianggap sebagai faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan mahasiswa.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu, hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. H1: Kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Makassar (FEB UNM).
2. H2: Lingkungan kampus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Makassar (FEB UNM).
3. H3: Kualitas layanan akademik dan lingkungan kampus secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEB UNM.



JURNAL EKSOPODA

Journal of Interdisipliner

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatori yang bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan dependen.

Responden penelitian ini adalah mahasiswa aktif FEB UNM yang telah menempuh minimal empat semester. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan alasan bahwa mahasiswa yang sudah menjalani perkuliahan lebih dari tiga semester dianggap telah memiliki pengalaman cukup terhadap layanan akademik dan lingkungan kampus.


Instrumen penelitian berupa kuesioner menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari “sangat tidak setuju” (1) hingga “sangat setuju” (5). Variabel yang digunakan antara lain:

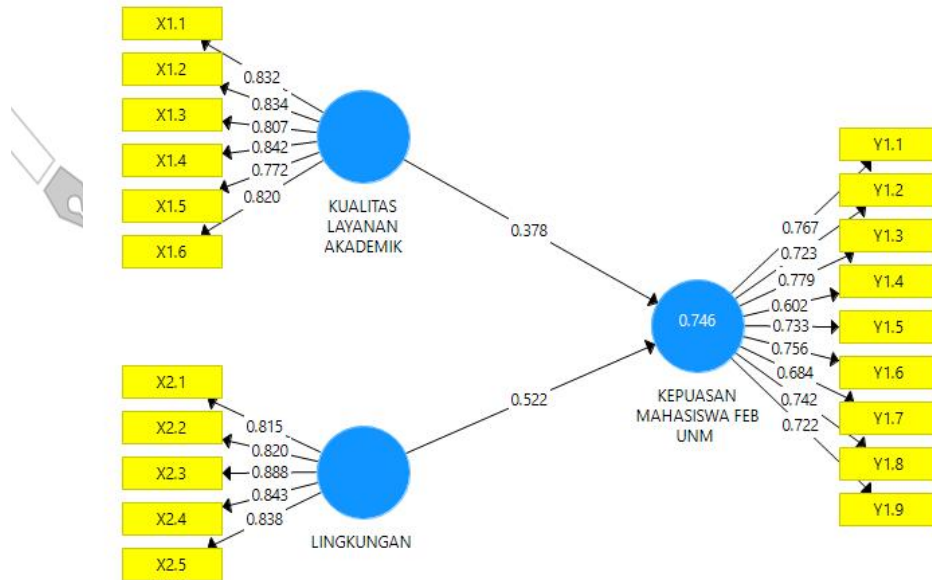
1. Kualitas layanan akademik (X1): Kecepatan pelayanan, ketepatan informasi dan tanggapan terhadap keluhan.
2. Lingkungan kampus (X2): Kenyamanan fasilitas, kebersihannya, keamanan, dan hubungan sosial antar mahasiswa.
3. Kepuasan mahasiswa (Y): Kepuasan terhadap layanan administrasi, proses belajar, dan fasilitas kampus.

D. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini, kami menjelaskan hasil analisis Data dianalisis menggunakan SmartPLS (*Partial Least Squares*) untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk (melalui outer model), serta menguji hubungan antar variabel (melalui inner model).

Pada bagian ini, kami menjelaskan hasil analisis data yang telah kami olah menggunakan SmartPLS. Analisis ini kami lakukan untuk mengetahui dan menguji sejauh mana kualitas layanan akademik dan lingkungan kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Makassar.





Gambar 1. Uji Validitas

Sumber: Analisis SmartPLS, 2025

Gambar 1 menunjukkan model struktural hasil analisis PLS-SEM yang menggambarkan pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Lingkungan terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB UNM. Hasil analisis dengan SmartPLS menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, dengan koefisien jalur sebesar 0,378 untuk Kualitas Layanan Akademik dan 0,522 untuk Lingkungan.

	KEPUASAN MAHASISWA FEB UNM	KUALITAS LAYANAN AKADEMIK	LINGKUNGAN
X1.1		0.832	
X1.2		0.834	
X1.3		0.807	
X1.4		0.842	
X1.5		0.772	
X1.6		0.82	
X2.1			0.815

JURNAL EKSOPODA

Journal of Interdisipliner

X2.2			0.82
X2.3			0.888
X2.4			0.843
X2.5			0.838
Y1.1	0.767		
Y1.2	0.723		
Y1.3	0.779		
Y1.4	0.602		
Y1.5	0.733		
Y1.6	0.756		
Y1.7	0.684		
Y1.8	0.742		
Y1.9	0.722		

Berdasarkan hasil analisis, nilai loading factor seluruh indikator berada pada kisaran 0.602 hingga 0.888, yang sebagian besar melebihi batas minimal 0.7. Hal ini menunjukkan bahwa indikator X1.1–X1.6 (Kualitas Layanan Akademik), X2.1–X2.5 (Lingkungan), dan Y1.1–Y1.9 (Kepuasan Mahasiswa FEB UNM) memiliki korelasi kuat dengan variabel latennya masing-masing. Dengan demikian, saya menyimpulkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi convergent validity, sehingga instrumen penelitian ini dinyatakan valid dan layak untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan SEM berbasis SmartPLS.

Uji Reliabilitas dan Average Variance Extracted (AVE)

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
KEPUASAN MAHASISWA FEB UNM	0.888	0.896	0.908	0.526

JURNAL EKSOPODA

Journal of Interdisipliner

KUALITAS LAYANAN AKADEMIK	0.901	0.903	0.924	0.669
LINGKUNGAN	0.897	0.899	0.924	0.708

Tabel 2. Construct Reliability and Validity

Tabel 3. Nilai Cross Loading

	KEPUASAN MAHASISWA FEB UNM	KUALITAS LAYANAN AKADEMIK	LINGKUNGAN
X1.1	0.681	0.832	0.665
X1.2	0.678	0.834	0.706
X1.3	0.599	0.807	0.636
X1.4	0.705	0.842	0.708
X1.5	0.645	0.772	0.673
X1.6	0.686	0.82	0.724
X2.1	0.774	0.833	0.815
X2.2	0.649	0.683	0.82
X2.3	0.741	0.721	0.888
X2.4	0.664	0.612	0.843
X2.5	0.683	0.658	0.838
Y1.1	0.767	0.754	0.776
Y1.2	0.723	0.563	0.705
Y1.3	0.779	0.745	0.741
Y1.4	0.602	0.56	0.534
Y1.5	0.733	0.503	0.49
Y1.6	0.756	0.523	0.527
Y1.7	0.684	0.423	0.475
Y1.8	0.742	0.594	0.552
Y1.9	0.722	0.518	0.522

JURNAL EKSOPODA

Journal of Interdisipliner

Berdasarkan hasil pada Tabel 3, nilai cross loading setiap indikator lebih tinggi terhadap konstraknya sendiri dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator pada variabel Kepuasan Mahasiswa FEB UNM, Kualitas Layanan Akademik, dan Lingkungan mampu merefleksikan variabel latennya masing-masing dengan baik. Dengan demikian, saya menyimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi validitas diskriminan.

Collinearity Statistics (VIF)

Tabel 4. Collinearity Statistics (VIF)

	VIF
X1.1	2.301
X1.2	2.466
X1.3	2.24
X1.4	2.436
X1.5	1.84
X1.6	2.254
X2.1	1.958
X2.2	2.173
X2.3	3.102
X2.4	2.537
X2.5	2.268
Y1.1	2.789
Y1.2	2.646
Y1.3	2.364
Y1.4	1.936
Y1.5	3.039
Y1.6	4.03
Y1.7	2.543
Y1.8	2.678
Y1.9	2.233

Nilai VIF seluruh indikator berada antara 1.84 hingga 4.03, masih jauh di bawah batas maksimal 5,0, yang berarti tidak terjadi multikolinearitas antar indikator. Artinya, setiap indikator dalam variabel tidak saling memengaruhi secara berlebihan, sehingga data yang digunakan dapat dipercaya dan tidak menimbulkan bias dalam pengujian model.

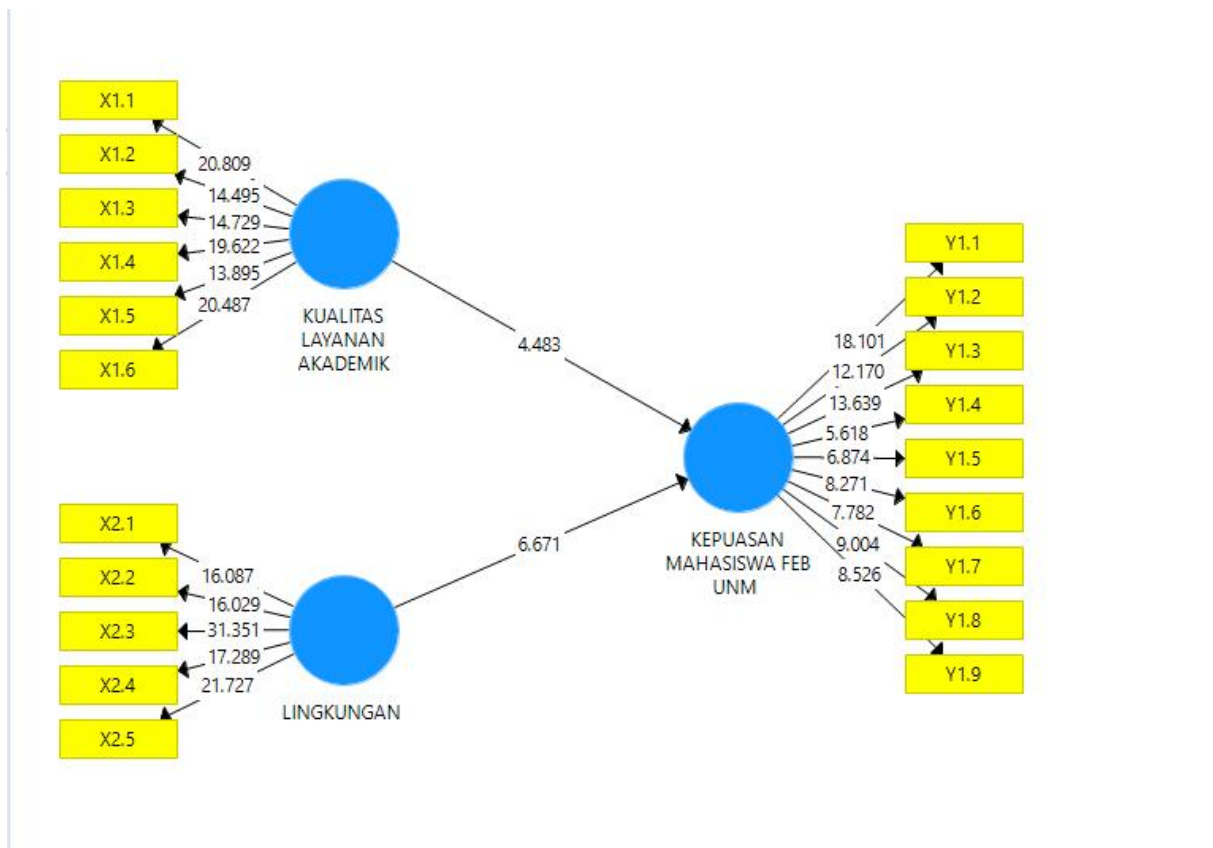
R Square

Tabel 5. R Square

	R Square	R Square Adjusted
KEPUASAN MAHASISWA FEB UNM	0.746	0.739

Berdasarkan hasil pada Tabel 5, nilai R Square untuk variabel Kepuasan Mahasiswa FEB UNM sebesar 0.746 dengan R Square Adjusted sebesar 0.739. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan Akademik dan Lingkungan mampu menjelaskan variabilitas Kepuasan Mahasiswa sebesar 74,6%, sedangkan sisanya 25,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

UJI HIPOTESIS



Gambar 2. Uji Hipotesis

Sumber : Analisis SmartPLS, 2025

Gambar 2 menunjukkan hasil uji hipotesis menggunakan SmartPLS. Terlihat bahwa Kualitas Layanan Akademik dan Lingkungan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB UNM. Nilai koefisien jalur menunjukkan pengaruh Kualitas Layanan Akademik sebesar 4,483 dan Lingkungan sebesar 6,671 terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, semakin baik layanan akademik dan lingkungan kampus, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.

Tabel 6. Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KUALITAS LAYANAN AKADEMIK ->	0.378	0.368	0.082	4.583	0.000

KEPUASAN MAHASISWA FEB UNM					
LINGKUNGAN -> KEPUASAN MAHASISWA FEB UNM	0.522	0.534	0.076	6.888	0.000

Berdasarkan hasil pada Tabel 6 diketahui bahwa variabel Kualitas Layanan Akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB UNM dengan nilai path coefficient sebesar 0.378 dan nilai $p = 0.000 (< 0.05)$. Begitu pula, variabel Lingkungan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan nilai path coefficient sebesar 0.522 dan $p = 0.000 (< 0.05)$.

Dengan demikian, dapat saya simpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan akademik dan lingkungan kampus, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa FEB UNM.

Berdasarkan tabel 6 di atas, berikut adalah penjelasan mengenai pengaruh variabel variabel terhadap kualitas layanan akademik dan lingkungan kampus terhadap kepuasan mahasiswa FEB.

1. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kualitas Layanan Akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB UNM dengan nilai t-statistik sebesar 4,583 dan p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$). Karena nilai t lebih besar dari 1,96 dan nilai p lebih kecil dari 0,05, maka H_1 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan akademik yang diberikan fakultas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Temuan ini menjelaskan bahwa pelayanan akademik yang cepat, tepat, dan profesional—seperti kejelasan informasi perkuliahan, ketepatan waktu pelayanan administrasi, serta kemampuan dosen dalam memberikan pembelajaran yang efektif—mampu meningkatkan rasa puas mahasiswa terhadap pengalaman belajar mereka di kampus. Mahasiswa yang mendapatkan pelayanan akademik yang memadai cenderung lebih termotivasi, memiliki persepsi positif terhadap lembaga, dan merasa dihargai sebagai pengguna layanan pendidikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Assyahri & Mardaus (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh signifikan terhadap

tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian tersebut menegaskan bahwa institusi dengan sistem layanan akademik yang efisien mampu menciptakan loyalitas mahasiswa dan memperkuat citra positif perguruan tinggi. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan akademik menjadi faktor penting dalam membangun pengalaman belajar yang berkualitas di FEB UNM.


2. Pengaruh Lingkungan Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa

Lingkungan Kampus juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB UNM dengan nilai t-statistik sebesar 6,888 dan p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$). Karena nilai t lebih besar dari 1,96 dan nilai p lebih kecil dari 0,05, maka H_2 diterima. Artinya, semakin baik kondisi lingkungan kampus, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa suasana kampus yang nyaman, bersih, aman, dan mendukung kegiatan akademik maupun non-akademik dapat meningkatkan semangat belajar serta kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan. Fasilitas yang memadai, hubungan sosial yang harmonis antar mahasiswa, serta kondisi fisik kampus yang tertata dengan baik turut menciptakan suasana positif yang berdampak langsung pada kepuasan mereka.

Temuan ini mendukung hasil penelitian Hidayati et al. (2022) dan Subhani et al. (2025) yang menemukan bahwa lingkungan kampus yang kondusif memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Kedua penelitian tersebut menjelaskan bahwa mahasiswa akan merasa lebih puas dan terlibat secara aktif dalam kegiatan akademik apabila didukung oleh kondisi lingkungan belajar yang nyaman dan aman. Oleh karena itu, pihak FEB UNM perlu terus menjaga serta meningkatkan fasilitas dan kebersihan kampus agar kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat

3 Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Lingkungan Kampus secara Simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Secara simultan, Kualitas Layanan Akademik dan Lingkungan Kampus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB UNM dengan nilai R-Square sebesar 0,746. Ini berarti kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 74,6% variasi kepuasan



mahasiswa, sedangkan sisanya sebesar 25,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Hasil ini membuktikan bahwa kombinasi antara pelayanan akademik yang berkualitas dan lingkungan kampus yang kondusif memberikan kontribusi besar dalam menciptakan kepuasan mahasiswa. Dengan adanya pelayanan yang cepat, informatif, dan responsif, serta dukungan lingkungan kampus yang nyaman dan bersih, mahasiswa akan merasa lebih dihargai, termotivasi, dan memiliki pengalaman belajar yang menyenangkan. Temuan ini memperkuat hipotesis bahwa semakin baik layanan akademik dan lingkungan kampus, semakin tinggi kepuasan mahasiswa. Lingkungan kampus bahkan menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa dibandingkan dengan kualitas layanan akademik. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pendidikan di FEB UNM sebaiknya difokuskan pada dua hal utama, yaitu peningkatan mutu pelayanan akademik dan optimalisasi pengelolaan lingkungan kampus.

E. Kesimpulan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SmartPLS, diperoleh bahwa kualitas layanan akademik dan lingkungan kampus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Makassar (FEB UNM). Nilai R-Square sebesar 0,759 menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut mampu menjelaskan 75,9% variasi kepuasan mahasiswa, sedangkan 24,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

Secara parsial, variabel kualitas layanan akademik memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ($\beta = 0,344$; $T = 3,623$; $P = 0,000$). Hal ini berarti semakin baik pelayanan akademik terutama dalam aspek ketepatan pelayanan administrasi, kompetensi dosen, serta kejelasan informasi maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Selanjutnya, variabel lingkungan kampus juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ($\beta = 0,562$; $T = 6,505$; $P = 0,000$), menunjukkan bahwa lingkungan yang

nyaman, aman, bersih, dan mendukung kegiatan akademik maupun sosial berkontribusi lebih besar terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kampus merupakan faktor yang paling dominan, diikuti oleh kualitas layanan akademik dalam memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa FEB UNM. Hasil ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu layanan dan pengelolaan lingkungan kampus sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas pendidikan tinggi.

F. Daftar Pustaka

Alisya Subhani, Firda Fauziah, Naila Nurmilah, Jefri Maulana, Nawa Julika, & Haekal Muhamad. (2025). Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Djuanda Bogor. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 5(2), 433–443. <https://doi.org/10.51903/jupea.v5i2.4399>

Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>

Hidayati, A., Mauliza, A. N., Satria, A., & Sanjaya, V. F. (n.d.). *PENGARUH FASILITAS DAN KONDISI LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI PADA MAHASISWA UIN RIL)*. 2(2).

Mus, S., & Mappincara, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Profesi Guru (PPG) Prajabatan UNM Tahun 2023. *Seminar Nasional LP2M UNM*, 0. <https://ojs.unm.ac.id/semnaslemlit/article/view/54394>

Ziah, N. & Nazaruddin. (2025). ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM). *JURNAL PERANGKAT LUNAK*, 7(1), 9–20. <https://doi.org/10.32520/jupel.v7i1.3719>

