

## Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Berbasis Kriteria Unggul Lamemba: Pengembangan Dan Validasi

Wahyudi Wahyudi

Arianto Arianto

Mahyus Mahyus

Sari Zawitri

[zawiakpolnep@gmail.com](mailto:zawiakpolnep@gmail.com)

Program Studi Akuntansi, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Pontianak

### ABSTRACT

*This study aims to develop and test the validity and reliability of a student satisfaction survey instrument at Politeknik Negeri Pontianak, focusing on three main dimensions: Academic Services, Administrative Services, and Other Services. The analysis method employed is Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to assess the relationships between items and the measured dimensions. The findings indicate that most items demonstrate good reliability, as shown by Cronbach's Alpha values above 0.9 for all dimensions. However, issues with discriminant validity were identified, particularly in the Administrative Services dimension, which requires further review. Some items with low outer loading values are suggested for revision or removal. Additionally, model fit analysis results reveal that, although the model shows adequate performance, further improvements are necessary to enhance the overall model fit. This study makes an important contribution to the development of a more effective survey instrument for measuring student satisfaction while offering insights for educational institutions to enhance their services. The implications of this research suggest the need for continuous evaluation of the instrument and the use of larger samples in future studies to improve the generalizability of the findings.*

*Keywords: Student Satisfaction Survey, Academic Services, Data Quality Testing, Construct Validation, PLS-SEM, Reliability, Validity.*

### 1. PENDAHULUAN

Dalam rangka penjaminan mutu perguruan tinggi, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kampus merupakan salah satu komponen penting sebagaimana telah diamanahkan dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Dalam Undang-Undang tersebut dinyatakan pada pasal 52 bahwa *Penjaminan mutu Pendidikan Tinggi merupakan kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu Pendidikan Tinggi secara berencana dan berkelanjutan*. Pemahaman dan informasi tentang kepuasan mahasiswa juga merupakan elemen penting dalam rangka proses akreditasi program studi di perguruan tinggi.

Lamemba (Lembaga Akreditasi Mandiri Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi), sebagai lembaga akreditasi di bidang ekonomi, manajemen, bisnis, dan akuntansi, mewajibkan setiap program studi untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik. Lamemba menekankan pentingnya penggunaan instrumen yang valid dan reliabel untuk mengukur kepuasan tersebut (Lamemba, 2024). Namun, lembaga ini tidak menyediakan instrumen yang lengkap, melainkan hanya memberikan panduan umum atau kisi-kisi mengenai aspek-aspek yang harus diukur.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu berkelanjutan, pengukuran kepuasan mahasiswa menjadi salah satu indikator kunci dalam penjaminan mutu pendidikan tinggi. Perguruan tinggi yang mampu menjaga kualitas layanan akan meningkatkan kepercayaan publik dan memperkuat posisinya dalam persaingan global (Kadarisman, 2017). Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT), sebagaimana diatur dalam Pedoman SPM-PT 2014 dan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016, mengharuskan pelaksanaan penjaminan mutu secara internal dan eksternal. Dalam konteks ini, survei kepuasan pengguna layanan menjadi salah satu alat untuk melakukan *quality control* dan peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Dalam kerangka akreditasi Lamemba, pengukuran kepuasan tidak hanya terbatas pada mahasiswa, tetapi juga mencakup pemangku kepentingan lainnya seperti dosen, tenaga kependidikan, lulusan, dan pengguna lulusan. Pengukuran ini harus dilakukan secara berkala, menggunakan instrumen yang sahih, andal, dan mudah digunakan (Lamemba, 2024). Selain itu, hasil survei harus dianalisis dengan metode yang tepat, dipublikasikan, dan dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan mutu layanan.

Meskipun Lamemba memberikan panduan tentang aspek-aspek yang perlu diukur dalam survei kepuasan mahasiswa, belum ada instrumen standar yang dikembangkan dan diuji validitas serta reliabilitasnya sesuai dengan konteks pendidikan politeknik, khususnya program studi akuntansi. Hal ini menciptakan kebutuhan mendesak untuk merancang dan mengembangkan instrumen yang sahih, andal, serta relevan dengan karakteristik mahasiswa. Tantangan yang dihadapi oleh program studi adalah ketiadaan instrumen yang lengkap dari Lamemba. Oleh karena itu, pengembangan instrumen survei kepuasan yang valid dan reliabel menjadi kebutuhan yang mendesak. Instrumen ini tidak hanya harus memenuhi standar Lamemba, tetapi juga harus mampu memberikan data yang komprehensif dan dapat diakses secara mudah oleh pemangku kepentingan melalui platform berbasis web.

Pengukuran yang sistematis dan terekam dengan baik akan mendukung perguruan tinggi dalam mencapai kriteria unggul yang ditetapkan oleh Lamemba. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan instrumen survei kepuasan mahasiswa yang sahih dan andal, serta sesuai dengan standar akreditasi Lamemba, guna mendukung peningkatan mutu layanan akademik dan non-akademik di perguruan tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan instrumen survei kepuasan mahasiswa yang sahih dan andal, sesuai dengan standar akreditasi Lamemba, guna mendukung peningkatan mutu layanan akademik dan non-akademik di perguruan tinggi. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam dua aspek utama. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur tentang pengembangan instrumen survei kepuasan mahasiswa di Indonesia, khususnya dalam konteks pendidikan vokasi. Secara praktis, hasil penelitian ini akan memberikan alat ukur yang dapat digunakan oleh program studi untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa secara sistematis dan berkala, sehingga mendukung pemenuhan kriteria unggul dalam akreditasi Lamemba.

## **2. KAJIAN LITERATUR**

Kepuasan mahasiswa merupakan faktor penting dalam keberhasilan lembaga pendidikan tinggi, karena secara langsung memengaruhi retensi mahasiswa, kinerja akademis, dan reputasi lembaga secara keseluruhan (Elliott & Shin, 2002). Memahami berbagai dimensi yang berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pengalaman mereka di kampus sangat penting bagi para administrator dan pembuat kebijakan untuk membuat keputusan yang tepat yang meningkatkan pengalaman mahasiswa. Banyak penelitian telah menyoroti pentingnya fasilitas kampus, sumber daya akademis,

lingkungan sosial, dan layanan administrasi sebagai penentu utama kepuasan mahasiswa (Douglas et al., 2006; Wilkins & Balakrishnan, 2013). Namun, terlepas dari pentingnya faktor-faktor ini, diperlukan instrumen yang kuat dan komprehensif yang secara akurat mengukur kepuasan mahasiswa di berbagai dimensi ini.

Beberapa penelitian telah menggarisbawahi kompleksitas pengukuran kepuasan mahasiswa karena beragamnya faktor yang memengaruhi persepsi mahasiswa (O'Driscoll, 2012). Misalnya, Cheng dan Tam (1997) berpendapat bahwa kepuasan mahasiswa merupakan konstruk multidimensi, yang mencakup berbagai aspek seperti kualitas akademik, lingkungan kampus, dan layanan dukungan mahasiswa. Selain itu, dimensi-dimensi ini dapat sangat bervariasi di antara berbagai demografi mahasiswa, sehingga penting untuk mengembangkan instrumen yang valid dan andal di berbagai konteks.

Beberapa studi menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa meliputi dimensi akademik dan non-akademik. Layanan akademik, seperti kualitas pengajaran, ketersediaan sumber belajar, dan bimbingan dari dosen, menjadi penentu utama dalam kepuasan. Sementara itu, layanan non-akademik, seperti fasilitas kampus, layanan administrasi, keamanan, dan kenyamanan lingkungan belajar, juga memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Firdaus et al., 2021; Heslina, 2017; Umriana & Pranatami, 2022).

Perguruan tinggi, seperti organisasi lainnya, harus memperhatikan kebutuhan lingkungan untuk menyediakan layanan yang bermutu. Di antara berbagai aspek yang terkait dengan mutu pendidikan, manajemen efisiensi administrasi telah menarik perhatian akhir-akhir ini (Alvarez-Sández et al., 2023). Administrasi akademik merupakan serangkaian aktivitas atau keseluruhan proses pengaturan kerja sama antara beberapa individu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara terencana dan sistematis dalam lingkungan pendidikan formal (Nawawi dalam Daryanto, 2010). Khoo et al. (2017) berpendapat bahwa kualitas layanan dalam pendidikan umumnya merujuk pada aspek non-akademis dari pengalaman mahasiswa, di mana salah satunya adalah layanan Administrasi. Mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi memberikan wawasan empiris tentang kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Hal ini juga dapat memberikan umpan balik yang berguna bagi manajemen perguruan tinggi untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan (Rizos et al., 2022).

Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa aspek lain seperti non-akademis seperti fasilitas dan keamanan juga memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan mahasiswa (Khoo et al., 2017). Mahasiswa yang merasa kampusnya aman dan nyaman cenderung lebih terlibat dalam aktivitas akademik dan non-akademik (Kitsantas et al., 2004). Ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung seperti perpustakaan, laboratorium, ruang kelas, dan akses internet yang memadai. Fasilitas yang baik memainkan peran penting dalam mendukung kegiatan belajar mengajar dan kepuasan mahasiswa (Emague, 2023). Layanan non-akademis termasuk layanan bimbingan karir, kegiatan ekstrakurikuler, dan dukungan psikologis bagi mahasiswa membantu menciptakan lingkungan kampus yang holistik dan mendukung perkembangan mahasiswa secara keseluruhan (Karp, 2011). Selain itu, lingkungan kampus yang aman dan nyaman sangat memengaruhi kesejahteraan mahasiswa. Rasa aman dan suasana kampus yang nyaman dapat meningkatkan konsentrasi dan motivasi belajar mahasiswa (Williams et al., 2016).

Hal penting yang juga harus mendapat perhatian dalam memberikan pelayanan publik adalah bahwa layanan harus mencakup tampilan fisik dan fasilitas (*tangibles*), kemampuan memberikan layanan sesuai janji dengan tepat dan memuaskan (*reliability*), mengacu pada kesediaan staf untuk

membantu pelanggan secara cepat (*responsiveness*), melibatkan pengetahuan, kepercayaan, dan keamanan yang ditawarkan staf (*assurance*), dan mencakup perhatian pribadi dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan (*empathy*) (Berry et al., 1988).

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian pengembangan (*developmental research*). Tujuan penelitian ini adalah mengembangkan instrumen survei kepuasan mahasiswa yang valid dan reliabel, sesuai dengan kriteria akreditasi Lamemba. Instrumen ini dikembangkan berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu: layanan akademik, layanan administrasi, dan layanan lainnya (fasilitas, layanan non-akademik, keamanan, dan kenyamanan).

#### 3.2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Akuntansi program studi Diploma 3 dan Diploma 4, Politeknik Negeri Pontianak. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 207 mahasiswa yang dipilih dengan teknik *stratified random sampling*.

#### 3.3. Tahapan Pengembangan Instrumen

Proses pengembangan instrumen survei kepuasan mahasiswa dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

- 1) Studi Literatur: Dilakukan studi literatur terhadap berbagai model pengukuran kepuasan mahasiswa yang relevan, seperti *Noel-Levitz Student Satisfaction Inventory (SSI)*, kisi-kisi LAMEMBA, serta instrumen-instrumen survei lainnya yang telah digunakan di berbagai perguruan tinggi.
- 2) Penyusunan Kisi-kisi Instrumen: Kisi-kisi instrumen dikembangkan berdasarkan tiga dimensi utama yang sudah ditentukan: layanan akademik, layanan administrasi, dan layanan lainnya.
- 3) Penyusunan Item Instrumen: Berdasarkan kisi-kisi, item-item pernyataan dalam survei disusun dalam bentuk skala Likert dengan empat pilihan jawaban (1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas). Skala ini dipilih untuk menghindari respon netral dan mendorong mahasiswa memberikan opini yang lebih tegas.
- 4) Uji Coba Instrumen (*Pilot Study*): Instrumen survei diujicobakan kepada sekelompok mahasiswa (sekitar 30 orang) untuk menguji kejelasan item, kesesuaian bahasa, dan durasi pengisian survei. Setelah uji coba, dilakukan revisi berdasarkan umpan balik yang diperoleh.
- 5) Uji Validitas dan Reliabilitas: Setelah uji coba, instrumen akan diuji validitas konstruksinya menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* dengan SmartPLS 4. Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi internal instrumen menggunakan *Cronbach's Alpha*.

#### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner survei kepada sampel mahasiswa yang telah ditentukan. Kuesioner diberikan secara online melalui Google Form untuk memudahkan akses dan pengumpulan data. Data yang dikumpulkan meliputi respon mahasiswa terhadap layanan akademik, layanan administrasi, serta layanan lainnya di kampus.

#### 3.5. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis melalui beberapa tahap berikut:

- 1) Analisis Deskriptif: Data akan dianalisis secara deskriptif untuk melihat distribusi respon mahasiswa pada setiap dimensi dan indikator. Ini akan memberikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan mahasiswa.

2) Uji Validitas dan Reliabilitas:

- *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dilakukan untuk memeriksa kesesuaian model dan memastikan bahwa dimensi yang diukur sesuai dengan data empiris. Kesesuaian model pada penelitian ini merujuk pada Hox dan Bechger (1998).
- *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur reliabilitas atau konsistensi internal dari instrumen survei.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Gambaran Umum Responden

Sebelum menerapkan angket pada sampel yang lebih besar, penelitian ini akan melakukan pengujian awal terhadap angket pada 30 mahasiswa. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang dikembangkan memiliki validitas dan reliabilitas yang baik. Setelah pengujian pada sampel 30 mahasiswa, analisis deskriptif dan analisis faktor akan dilakukan untuk mengevaluasi hasil. Ini termasuk pengukuran validitas menggunakan metode analisis faktor dan reliabilitas menggunakan *Cronbach's alpha*. Dari hasil Uji Validitas (30 samples) - dengan menggunakan SPSS 29 ditemukan dua item tidak valid yaitu Item No 10 Kampus menyediakan layanan *on-line* Hasil Studi (KHS) yang mudah diakses (layanan akademik), dan Item No 27: Staf dan karyawan Jurusan tidak berada ditempat pada saat jam layanan (Layanan Adminstrasi). Dua item yang tidak valid tersebut dikeluarkan dari instrument survey. Hasil Uji Reliabilitas menunjukkan angket yang digunakan adalah reliabel ditunjukkan dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,975.

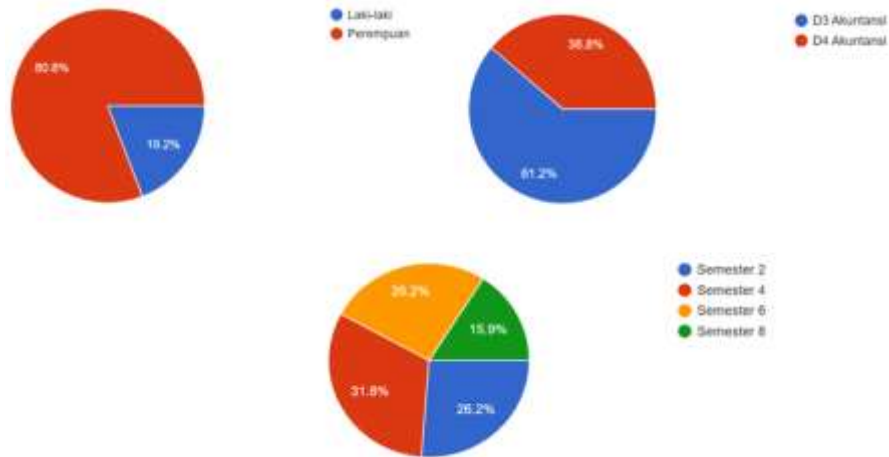
Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang diperoleh dari survei kepuasan mahasiswa dengan menggunakan skala Likert 1-4. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menghasilkan perwakilan pada setiap program studi (D3 dan D4 Akuntansi) serta angkatan/semester genap. Rincian pembagian kuesioner dalam penelitian disajikan dalam Table 1 berikut ini:

**Tabel 1. Pembagian Kuesioner Penelitian**

Keterangan Kuesioner	Jumlah	Presentase
Penyebaran kuesioner	214	100 %
Kuesioner yang diisi	214	100 %
Kuesioner yang tidak dapat digunakan	7	18,5 %
Kuesioner yang dapat diolah	207	81,5 %

Sumber : Hasil olah data sekunder menggunakan SPSS 29, 2024

Berdasarkan hasil survei dengan menggunakan kuesioner, karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu menurut jenis kelamin, program studi, semester digambarkan dalam diagram pie di bawah ini.



**Gambar 1. Karakteristik Responden**

Sumber : Hasil olah data sekunder menggunakan SPSS 29, 2024

#### 4.2. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan dengan dua uji yaitu uji validitas dan uji realibilitas dan hasil ditampilkan dalam beberapa tabel berikut ini:

**Tabel 2. Hasil uji validitas Layanan Akademik**

Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0,645	0,1364	Valid
Item 2	0,501	0,1364	Valid
Item 3	0,589	0,1364	Valid
Item 4	0,589	0,1364	Valid
Item 5	0,669	0,1364	Valid
Item 6	0,744	0,1364	Valid
Item 7	0,718	0,1364	Valid
Item 8	0,652	0,1364	Valid
Item 9	0,677	0,1364	Valid
Item 10	0,594	0,1364	Valid
Item 11	0,659	0,1364	Valid
Item 12	0,614	0,1364	Valid
Item 13	0,682	0,1364	Valid
Item 14	0,674	0,1364	Valid
Item 15	0,705	0,1364	Valid
Item 16	0,687	0,1364	Valid
Item 17	0,653	0,1364	Valid
Item 18	0,638	0,1364	Valid
Item 19	0,671	0,1364	Valid
Item 20	0,725	0,1364	Valid

Sumber : Hasil olah data sekunder menggunakan SPSS 29, 2024

Tabel 2 yang merupakan hasil output SPSS uji validitas tentang Layanan Akademik

menghasilkan data r hitung. Dimana r hitung tersebut kemudian dikonsultasikan dengan tabel untuk mengetahui butir yang valid dan tidak valid. Dengan pedoman bila r hitung  $\geq$  r tabel pada signifikansi 5% maka butir item dianggap valid, sedangkan bila r hitung  $<$  r tabel maka item itu dianggap tidak valid (Ghozali, 2011). Dan dapat dilihat pada Tabel 3 r tabel = 0,1364 (df = 205, pada signifikansi 5%) dan data r hitung untuk 20 indikator semuanya diatas r tabel, maka variabel Layanan Akademik dikatakan Valid.

**Tabel 3. Hasil uji validitas Layanan Administrasi**

Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 21	0,716	0,1364	Valid
Item 22	0,782	0,1364	Valid
Item 23	0,833	0,1364	Valid
Item 24	0,785	0,1364	Valid
Item 25	0,721	0,1364	Valid
Item 26	0,744	0,1364	Valid
Item 27	0,185	0,1364	Valid
Item 28	0,763	0,1364	Valid

Sumber : Hasil olah data sekunder menggunakan SPSS 29, 2024

Pada Tabel 3 yang merupakan hasil output SPSS uji validitas data Layanan Administrasi menghasilkan data r hitung. Dimana dapat dilihat pada tabel 3 r tabel = 0,1364 dan data r hitung untuk 8 indikator variabel Layanan Administrasi menghasilkan data r hitung lebih besar dari r tabel, maka variabel tersebut dikatakan Valid. Dengan data r hitung terbesar pada indikator Pernyataan Item 23 yaitu pada angka 0,833 dengan pernyataan kuesioner: “Staf dan Karyawan Jurusan memberikan informasi secara jelas terkait dengan kebutuhan mahasiswa”

**Tabel 4. Hasil uji validitas Layanan Lainnya**

Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 29	0,482	0,1364	Valid
Item 30	0,460	0,1364	Valid
Item 31	0,484	0,1364	Valid
Item 32	0,516	0,1364	Valid
Item 33	0,578	0,1364	Valid
Item 34	0,537	0,1364	Valid
Item 35	0,535	0,1364	Valid
Item 36	0,462	0,1364	Valid
Item 37	0,368	0,1364	Valid
Item 38	0,546	0,1364	Valid
Item 39	0,460	0,1364	Valid
Item 40	0,518	0,1364	Valid
Item 41	0,516	0,1364	Valid
Item 42	0,513	0,1364	Valid
Item 43	0,516	0,1364	Valid
Item 44	0,559	0,1364	Valid
Item 45	0,725	0,1364	Valid

Item 46	0,524	0,1364	Valid
Item 47	0,581	0,1364	Valid
Item 48	0,610	0,1364	Valid
Item 49	0,742	0,1364	Valid

Sumber : Hasil olah data sekunder menggunakan SPSS 29, 2024

Pada Tabel 4 yang merupakan hasil output SPSS uji validitas data Layanan Lainnya menghasilkan data r hitung lebih besar dari r tabel, dengan nilai paling tinggi pada Item 49 sebesar 0,742 dan terendah 0,368 pada Item 37 namun tetap diatas 0,1364. Maka variabel tersebut dikatakan Valid.

**Tabel 5. Hasil uji Reliabilitas Layanan Akademik**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,928	20

Sumber : Hasil olah data sekunder menggunakan SPSS 29, 2024

Pada Tabel 5 yang merupakan hasil output SPSS uji Reliabilitas data variabel Layanan Akademik yang dinilai mahasiswa, dimana Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk Pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Pada penelitian ini digunakan metode pengukuran reliabilitas *Cronbach's Alpha*. Pengujian reliabilitas dengan teknik *Cronbach's Alpha* ini biasanya dilakukan untuk jenis data interval/essay (Sugiyono, 2007). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dimana dapat dilihat hasil dari output SPSS uji Reliabilitas data Layanan Akademik sebesar 0,928 > 0,60 maka variabel ini dikatakan Reliabel.

**Tabel 6. Hasil uji reliabilitas Layanan Administrasi**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,786	8

Sumber : Hasil olah data sekunder menggunakan SPSS 29, 2024

Pada Tabel 6 yang merupakan hasil output SPSS uji Reliabilitas data Layanan Administrasi. Dimana dapat dilihat hasil dari output SPSS uji Reliabilitas data variabel Layanan Administrasi sebesar 0,786 > 0,60 maka variabel ini dikatakan Reliabel.

**Tabel 7. Hasil uji reliabilitas Layanan Lainnya**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,954	21

Sumber : Hasil olah data sekunder menggunakan SPSS 29, 2024

Pada Tabel 7 yang merupakan hasil output SPSS uji Reliabilitas data variabel Layanan Lainnya. Dimana dapat dilihat hasil dari output SPSS uji Reliabilitas data variabel Layanan Lainnya sebesar



0,954 > 0,60 maka variabel ini dikatakan Reliabel.

### 4.3. Hasil Uji Konstruk

*Confirmatory Factor Analysis* (CFA) memastikan bahwa item-item dalam instrumen mengukur konstruk yang dimaksud. CFA adalah metode yang lebih tepat digunakan karena dalam penelitian ini struktur dimensi sudah ditentukan sebelumnya yaitu Layanan Akademik (20 item), Layanan Administrasi (8 item), dan Layanan Lainnya (21 item). *Confirmatory Factor Analysis* dilakukan untuk menguji struktur model dan memastikan bahwa konstruk yang diusulkan sesuai dengan data yang diperoleh. Untuk mengeksplorasi hubungan antar variabel, analisis regresi dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. *Model fit* dievaluasi menggunakan berbagai indeks fit, termasuk *Chi-SQSquare/df*, RMSEA, SRMR, NFI, TLI, dan CFI untuk memastikan kecocokan model dengan data.

Hasil pengujian dengan SmartPLS 4 dengan nilai *outer loadings (standardized)* di bawah ini mengindikasikan kekuatan hubungan antara item observasi (indikator) dan konstruk laten yang diukur. Nilai *outer loading (standardized)* ditunjukkan pada Tabel 8.

**Tabel 8. Outer Loading - Matrix (Standardized)**

Item	Layanan Akademik	Layanan Administrasi	Layanan Lainnya
1	0.652		
2	0.468		
3	0.577		
4	0.552		
5	0.678		
6	0.730		
7	0.687		
8	0.573		
9	0.612		
11	0.627		
12	0.582		
13	0.652		
14	0.670		
15	0.692		
16	0.687		
17	0.620		
18	0.613		
19	0.649		
20	0.748		
21		0.719	
22		0.770	
23		0.840	
24		0.783	

Item	Layanan Akademik	Layanan Administrasi	Layanan Lainnya
25		0.729	
26		0.748	
28		0.774	
29			0.649
30			0.784
31			0.722
32			0.776
33			0.830
34			0.827
35			0.787
36			0.664
37			0.538
38			0.732
39			0.652
40			0.719
41			0.668
42			0.675
43			0.711
44			0.725
45			0.576
46			0.790
47			0.709
48			0.761
49			0.777

Sumber : Hasil olah data sekunder menggunakan SmartPLS 4, 2024

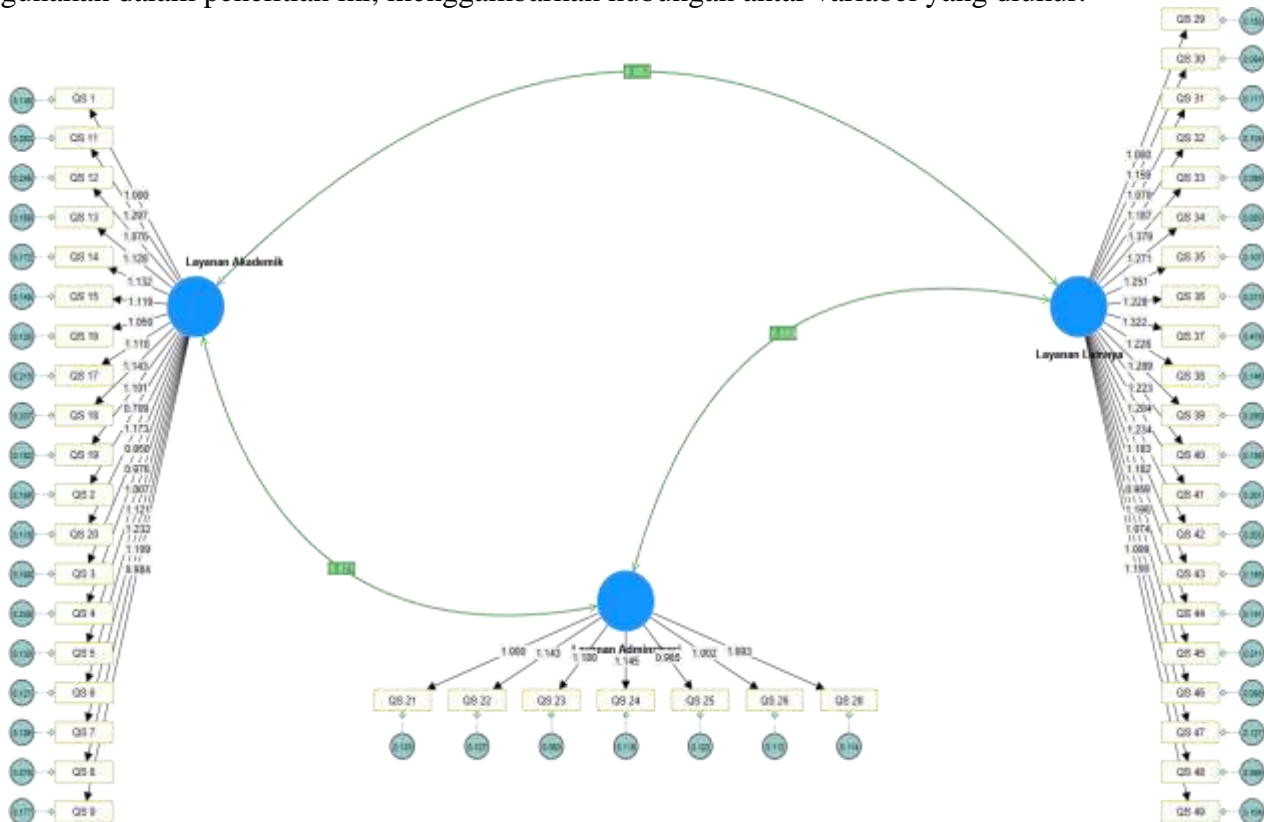
Dari Tabel 8 di atas diketahui bahwa Pada dimensi Layanan Akademik terdapat 9 item yang diukur. Sebagian besar item memiliki nilai *outer loading* yang berkisar antara 0,552 hingga 0,730, dengan beberapa pengecualian. Item 1 (*Loading* = 0,652) dan Item 3 (*Loading* = 0,577) berada di bawah standar 0,7, tetapi masih dapat dipertimbangkan untuk dipertahankan karena mereka mendekati nilai ambang batas dan berkontribusi terhadap konstruk. Item 2 (*Loading* = 0,468) memiliki nilai yang cukup rendah, menunjukkan bahwa item ini mungkin tidak merefleksikan konstruk Layanan Akademik secara baik. Oleh karena itu, perlu dipertimbangkan untuk dihapus atau direvisi agar lebih sesuai dengan konstruk yang diukur.

Secara keseluruhan, dimensi Layanan Akademik menunjukkan kontribusi yang cukup baik dari sebagian besar indikator, meskipun beberapa item perlu dievaluasi lebih lanjut. Pada dimensi Layanan Administrasi, hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar item memiliki nilai *outer loading* yang tinggi, dengan kisaran antara 0,719 hingga 0,840. Ini menunjukkan bahwa item-item tersebut memiliki korelasi yang kuat dengan konstruk Layanan Administrasi dan mampu merepresentasikan dimensi tersebut dengan baik. Tidak ada item dalam dimensi ini yang memerlukan revisi atau penghapusan,

karena semua item berada di atas ambang batas 0,7, menunjukkan reliabilitas yang baik.

Pada dimensi Layanan Lainnya, terdapat beberapa item dengan nilai outer loading di bawah 0.7. Item 37 (*Loading* = 0,538) dan Item 45 (*Loading* = 0,576) menunjukkan kontribusi yang lebih lemah terhadap konstruk Layanan Lainnya, sehingga perlu dievaluasi lebih lanjut. Meskipun nilai-nilai ini tidak berada di bawah ambang batas kritis 0,4, mereka tetap perlu diperbaiki atau direvisi untuk memastikan konsistensi yang lebih tinggi. Selain itu, sebagian besar item dalam dimensi ini memiliki nilai outer loading di atas 0,7, yang menunjukkan bahwa mereka secara signifikan merefleksikan konstruk yang diukur. Item dengan nilai tertinggi termasuk Item 33 (*Loading* = 0,830) dan Item 34 (*Loading* = 0,827), yang menunjukkan reliabilitas yang sangat baik.

Secara keseluruhan, instrumen yang dikembangkan menunjukkan hasil yang cukup baik dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi, akademik, dan layanan lainnya. Namun, ada beberapa item yang perlu diperbaiki, khususnya pada dimensi Layanan Akademik dan dimensi Layanan Lainnya, di mana beberapa item menunjukkan outer loading di bawah 0,7. Untuk penelitian lanjutan, beberapa item tersebut perlu diperbaiki atau dihapus guna meningkatkan validitas dan reliabilitas instrumen secara keseluruhan. Gambar berikut ini menunjukkan struktur model yang digunakan dalam penelitian ini, menggambarkan hubungan antar variabel yang diukur.



**Gambar 2. Struktur Model**

Sumber : Hasil olah data sekunder menggunakan SmartPLS 4, 2024

#### 4.4. Composite Reliability (CR) dan Average Variance Extracted (AVE)

Berikutnya, reliabilitas diukur dengan menggunakan Cronbach's alpha dan Composite Reliability. Hasil pengujian realibilitas ditunjukkan pada Tabel 9.

**Tabel 9. Constuct Reliability and Validity**

Dimensi	Cronbach's alpha (standardized)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Layanan Akademik	0.907	0.909	0.588
Layanan Administrasi	0.928	0.927	0.408
Layanan Lainnya	0.957	0.954	0.521

Sumber : Hasil olah data sekunder menggunakan SmartPLS 4, 2024

Pengujian reliabilitas dan validitas dilakukan menggunakan model Partial Least Squares (PLS). Temuan utama dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Reliabilitas Konsistensi Internal (Internal Consistency)**

Berdasarkan hasil *Cronbach's Alpha*, seluruh dimensi memiliki nilai yang sangat baik, dengan semua nilai di atas 0,9. Layanan Akademik ( $\alpha = 0,907$ ), Layanan Administrasi ( $\alpha = 0,928$ ), dan Layanan Lainnya ( $\alpha = 0,957$ ) menunjukkan tingkat konsistensi yang sangat tinggi. Ini mengindikasikan bahwa item-item dalam masing-masing konstruk berkorelasi secara kuat, memberikan reliabilitas yang baik bagi pengukuran dimensi tersebut.

**Reliabilitas Komposit (Composite Reliability)**

Hasil *Composite Reliability* (CR) menunjukkan bahwa semua dimensi memiliki reliabilitas komposit yang baik. Layanan Akademik (CR = 0,909), Layanan Administrasi (CR = 0,927), dan Layanan Lainnya (CR = 0,954) memberikan nilai yang tinggi, yang menunjukkan bahwa model ini memiliki reliabilitas yang cukup untuk digunakan dalam pengukuran lebih lanjut.

**Validitas Konvergen (Average Variance Extracted/AVE)**

Validitas konvergen dievaluasi melalui nilai AVE. Berdasarkan hasil AVE, Layanan Akademik memiliki nilai AVE = 0,588, yang berada di atas ambang batas 0,5, menunjukkan bahwa lebih dari separuh varians indikator dijelaskan oleh konstruk tersebut, sehingga validitas konvergen dianggap baik. Layanan Lainnya juga menunjukkan validitas konvergen yang cukup baik, dengan AVE = 0,521, menunjukkan bahwa konstruk ini menjelaskan varians dari item-item yang mengukur dimensi ini secara memadai. Namun, Layanan Administrasi menunjukkan hasil AVE = 0,408, yang berada di bawah ambang batas 0,5. Ini menunjukkan bahwa konstruk Layanan Administrasi tidak menjelaskan cukup varians dari indikator yang mengukurnya, yang berarti item-item dalam dimensi ini mungkin perlu dievaluasi lebih lanjut atau dilakukan revisi.

**Discriminant Validity**

Berdasarkan hasil *Fornell-Larcker Criterion*, validitas diskriminan belum tercapai untuk dimensi Layanan Akademik, Layanan Administrasi, dan Layanan Lainnya. Nilai korelasi antar dimensi terlalu tinggi dibandingkan dengan akar kuadrat AVE dari masing-masing dimensi, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 10. Ini mengindikasikan bahwa ada tumpang tindih antar dimensi, yang mungkin disebabkan oleh kesamaan konten item atau dimensi yang tidak sepenuhnya berbeda secara teoretis.

**Tabel 10. Discriminant Validity – Fornel – Larcker Criterion**

Dimensi	Layanan Akademik	Layanan Adminstrasi	Layanan Lainnya
Layanan Akademik	0.767		
Layanan Administrasi	0.871	0.639	

Layanan Lainnya	0.859	0.862	0.722
-----------------	-------	-------	-------

Sumber : Hasil olah data sekunder menggunakan SmartPLS 4, 2024

Pengujian validitas diskriminan dilakukan dengan menggunakan Fornell-Larcker Criterion. Temuan utama dari analisis ini menunjukkan bahwa validitas diskriminan belum tercapai pada semua dimensi. Layanan Akademik menunjukkan korelasi yang sangat tinggi dengan Layanan Administrasi (0,871) dan Layanan Lainnya (0,859). Korelasi ini lebih tinggi daripada nilai akar kuadrat AVE (0,767), menunjukkan bahwa konstruk ini tumpang tindih dengan dimensi lain. Layanan Administrasi juga memiliki masalah yang serupa, di mana korelasi dengan Layanan Akademik (0,871) dan Layanan Lainnya (0,862) melebihi nilai akar kuadrat AVE (0,639). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini tidak sepenuhnya berbeda dari dimensi lain. Layanan Lainnya juga memperlihatkan korelasi yang sangat tinggi dengan dimensi lainnya, yaitu Layanan Administrasi (0,862) dan Layanan Akademik (0,859), yang juga melampaui nilai akar kuadrat AVE-nya (0,722). Validitas diskriminan belum tercapai pada model ini, yang menunjukkan adanya potensi masalah tumpang tindih antar dimensi. Perbaikan pada item dan penguatan perbedaan teoretis antar dimensi sangat diperlukan untuk meningkatkan validitas instrumen secara keseluruhan.

#### 4.5. Fit Indices

Melalui model fit, bisa diketahui apakah perlu ada revisi terhadap instrumen, apakah item-item tertentu perlu dibuang atau disesuaikan agar model menjadi lebih baik, dengan kata lain untuk menunjukkan bahwa instrumen secara struktural valid. Tabel 11 di bawah ini menunjukkan hasil pengukuran model fit.

**Tabel 11. Model Fit**

	Estimated model	Null model
ChiSQSr/df	2.512	7.656
RMSEA	0.084	0.176
SRMR	0.060	n/a
NFI	0.687	n/a
TLI	0.773	n/a
CFI	0.783	n/a

Sumber : Hasil olah data sekunder menggunakan SmartPLS 4, 2024

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SmartPLS, ditemukan beberapa indikator kunci yang menunjukkan kecocokan model, termasuk *Chi-SQSquare/df*, RMSEA, SRMR, NFI, TLI, dan CFI. Nilai *Chi-SQSquare/df* dari model yang diestimasi adalah 2,512, yang berada dalam rentang ideal (antara 1 hingga 3). Hasil ini menunjukkan bahwa model memiliki kecocokan yang memadai dengan data yang ada. Nilai ini mengindikasikan bahwa perbedaan antara data yang diobservasi dengan model yang diprediksi tidak terlalu besar. *RMSEA (Root Mean SQSquare Error of Approximation)* dari model yang diestimasi adalah 0,084, sedikit di atas ambang batas 0,08 untuk kecocokan model yang baik. Meskipun nilai ini mengindikasikan kecocokan yang mendekati memadai, masih ada ruang untuk perbaikan agar model lebih sesuai dengan data. *SRMR (Standardized Root Mean SQSquare Residual)* tercatat sebesar 0,060, yang berada di bawah ambang batas 0,08. Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki kecocokan yang baik, dengan penyimpangan prediksi residual yang kecil. Indeks ini mengindikasikan bahwa model yang diestimasi mampu memprediksi korelasi antar variabel secara tepat. Nilai *NFI (Normed Fit Index)* sebesar 0,687 menunjukkan bahwa model belum mencapai kecocokan yang

optimal, karena berada di bawah ambang batas 0,90 yang diharapkan untuk model fit yang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa model yang diestimasi belum cukup baik dibandingkan dengan model dasar (*null model*). *TLI (Tucker-Lewis Index)* tercatat sebesar 0,773, yang juga berada di bawah nilai ideal (0,90). Nilai ini menunjukkan bahwa model belum mencapai kecocokan yang diinginkan, meskipun cukup dekat dengan nilai ambang batas kecocokan yang memadai. *CFI (Comparative Fit Index)* memiliki nilai 0,783, di bawah ambang batas 0,90 yang diharapkan untuk kecocokan model yang baik. Meskipun berada di bawah standar, nilai ini mengindikasikan bahwa model memiliki kecocokan yang sedang, dan beberapa penyesuaian masih diperlukan untuk mencapai kecocokan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil analisis model fit, beberapa indikator seperti *Chi-SQSquare/df* dan SRMR menunjukkan bahwa model ini memiliki kecocokan yang cukup memadai dengan data yang diobservasi. Namun, beberapa indeks lainnya seperti NFI, TLI, dan CFI menunjukkan bahwa model ini belum sepenuhnya mencapai kecocokan yang optimal. Meskipun ada beberapa aspek dari model yang sudah mendekati kecocokan yang baik, terutama pada *Chi-SQSquare/df* dan SRMR, diperlukan perbaikan lebih lanjut untuk meningkatkan kecocokan model secara keseluruhan. Modifikasi pada item atau dimensi serta peningkatan kualitas konstruk dapat dipertimbangkan agar model lebih sesuai dengan data yang diobservasi.

#### 4.6. Pembahasan

Hasil *outer loading* ini menunjukkan beberapa temuan penting yang terkait dengan tiga dimensi utama: Layanan Akademik, Layanan Administrasi, dan Layanan Lainnya. Pada dimensi Layanan Akademik, hasil *outer loading* memperlihatkan bahwa sebagian besar item menunjukkan kontribusi yang moderat hingga kuat terhadap konstruk, dengan beberapa pengecualian. Secara umum, nilai *outer loading* yang baik diperoleh dari item Item 13 (0,652), item 6 (0,730), dan item 7 (0,687), yang mencerminkan korelasi yang kuat dengan dimensi layanan akademik. Namun, beberapa item memiliki *outer loading* di bawah batas yang direkomendasikan (0,7), yaitu item 2 dengan nilai *outer loading* 0,468, yang menunjukkan kontribusi yang sangat rendah terhadap variabel laten. Item ini mungkin tidak merepresentasikan dengan baik layanan akademik dan bisa dipertimbangkan untuk dihapus atau direvisi. Item 4 dengan *outer loading* 0,552, juga termasuk rendah dan perlu dievaluasi lebih lanjut untuk kemungkinan perbaikan atau penghapusan. Temuan ini menunjukkan bahwa tidak semua item dalam dimensi layanan akademik sepenuhnya merefleksikan konsep yang diharapkan, dan revisi item tertentu diperlukan untuk meningkatkan validitas konstruk.

Dimensi Layanan Administrasi memiliki hasil *outer loading* yang sangat baik, di mana hampir semua item menunjukkan korelasi yang kuat dengan variabel latennya. Sebagai contoh item 22 (0,770), item 24 (0,783), dan item 32 (0,776) memperlihatkan *outer loading* di atas 0,7, yang menunjukkan bahwa item-item ini merepresentasikan dimensi layanan administrasi secara konsisten dan valid. Tidak ada item dalam dimensi ini yang menunjukkan *outer loading* di bawah batas minimum, sehingga tidak ada item yang perlu direvisi atau dihapus. Ini menunjukkan bahwa konstruk layanan administrasi didefinisikan dengan baik dan dapat dipertahankan tanpa modifikasi signifikan.

Pada dimensi Layanan Lainnya, hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas item memiliki *outer loading* yang memadai. Namun, terdapat beberapa item yang perlu mendapat perhatian khusus yaitu item 29 dengan nilai *outer loading* 0,649, dan item 36 dengan 0,664, keduanya menunjukkan kontribusi yang kurang optimal terhadap variabel laten. Meskipun berada di atas nilai cut-off minimum (0,6), item-item ini mungkin perlu direvisi untuk memastikan bahwa mereka lebih merefleksikan dimensi layanan lainnya. Item 37 dengan *outer loading* 0,538 menunjukkan korelasi yang rendah, dan

kemungkinan besar memerlukan penghapusan atau revisi untuk meningkatkan validitas dimensi. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar item dalam dimensi layanan lainnya memiliki kontribusi yang baik, ada beberapa item yang perlu dievaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan representasi konstruk yang lebih akurat.

Berdasarkan hasil *outer loading*, sebagian besar item menunjukkan keterkaitan yang baik dengan dimensi yang diukur, terutama pada dimensi Layanan Administrasi. Namun, beberapa item pada dimensi Layanan Akademik dan Layanan Lainnya memiliki kontribusi yang lemah dan memerlukan revisi atau penghapusan untuk memastikan validitas konstruk yang lebih kuat dalam model PLS-SEM. Evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk menentukan apakah perbaikan dalam wording item atau penambahan indikator tambahan dapat meningkatkan kualitas model secara keseluruhan.

Biasanya, *outer loading* yang  $\geq 0,7$  menunjukkan bahwa item tersebut memiliki korelasi yang baik dengan variabel latennya. *Outer loading* yang antara 0,4 dan 0,7 bisa dipertimbangkan untuk tetap dipertahankan atau dihapus, tergantung pada relevansi teoritisnya. *Outer loading* yang  $< 0,4$  sebaiknya dihapus karena kontribusinya terhadap variabel laten dianggap lemah.

Analisis berdasarkan hasil *outer loading* di tabel: Layanan Akademik: Beberapa item memiliki *outer loading* yang rendah (misalnya, item 2 dengan 0,468, item 4 dengan 0,552), yang bisa dipertimbangkan untuk dihapus atau direvisi. Sedangkan Layanan Administrasi: Hampir semua item memiliki *outer loading* yang baik ( $\geq 0,7$ ), sehingga bisa dipertahankan. Kemudian untuk Layanan Lainnya, Beberapa item seperti item 29 (0,649), item 36 (0,664), item 37 (0,538) memiliki *outer loading* yang di bawah standar 0,7, sehingga mungkin perlu dipertimbangkan untuk revisi atau penghapusan. Maka item yang perlu diperhatikan adalah untuk dimensi Layanan Akademik, item seperti item 2 (0,468) dan item 4 (0,552) menunjukkan nilai yang rendah, ini bisa berarti item tersebut kurang merepresentasikan konsep layanan akademik. Untuk dimensi Layanan Lainnya, item 37 (0,538) juga menunjukkan nilai yang kurang kuat dan mungkin memerlukan evaluasi lebih lanjut. Dengan Langkah selanjutnya adalah dapat dipertahankan item dengan *outer loading* yang mendekati atau melebihi 0,7. Item dengan loading rendah ( $< 0,7$ ) dapat dipertimbangkan untuk direvisi agar lebih sesuai dengan konsep variabel latennya atau dihapus jika tidak signifikan secara teoritis.

Hasil pengujian terhadap instrumen kepuasan mahasiswa melalui analisis *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* menunjukkan berbagai temuan terkait kualitas validitas dan reliabilitas instrumen. Selain itu, analisis terhadap *loading factor* masing-masing item memberikan wawasan penting terkait kontribusi item-item terhadap konstruk yang diukur. Hasil analisis *Composite Reliability (CR)* dan *Average Variance Extracted (AVE)* menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi instrumen memiliki reliabilitas yang baik. Nilai CR untuk setiap dimensi berada di atas ambang batas 0,70, seperti pada dimensi Layanan Akademik (CR = 0,909), Layanan Administrasi (CR = 0,927), dan Layanan Lainnya (CR = 0,954), yang semuanya menunjukkan konsistensi internal yang kuat. Namun, *Average Variance Extracted (AVE)* untuk dimensi Layanan Administrasi masih berada di bawah ambang batas yang direkomendasikan (0,50), yaitu 0,408. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun reliabilitasnya baik, konstruk ini belum mampu menjelaskan variabilitas antar item secara optimal. Tinjauan lebih lanjut terhadap item-item dalam dimensi ini diperlukan untuk meningkatkan jumlah varians yang dapat dijelaskan.

Pengujian validitas diskriminan menggunakan kriteria Fornell-Larcker menunjukkan potensi masalah terkait diskriminasi antar dimensi. Korelasi yang cukup tinggi antara dimensi Layanan Akademik dan Layanan Administrasi (0,871), serta antara Layanan Administrasi dan Layanan Lainnya (0,862), menunjukkan adanya tumpang tindih konsep yang dapat memperlemah kemampuan instrumen

untuk membedakan antara konstruk-konstruk yang berbeda. Validitas diskriminan dapat ditingkatkan melalui penghapusan atau revisi item yang memiliki kontribusi rendah.

Berdasarkan hasil analisis loading factor, sebagian besar item memiliki nilai loading factor di atas 0,60, yang merupakan ambang batas yang direkomendasikan. Ini menunjukkan bahwa mayoritas item memiliki kontribusi yang signifikan terhadap konstruk yang diukur. Sebagai contoh, pada dimensi Layanan Administrasi, item-item seperti item 23 dan item 24 memiliki loading factor masing-masing sebesar 0,840 dan 0,783, menunjukkan bahwa item ini sangat baik dalam merepresentasikan konstruk yang diukur.

Namun, terdapat beberapa item yang memiliki loading factor di bawah 0,60, seperti item 2 dan item 3 pada dimensi Layanan Akademik dengan nilai 0,468 dan 0,577. Item-item ini menunjukkan kontribusi yang lemah terhadap konstruk, dan perlu dipertimbangkan untuk dihilangkan atau dimodifikasi dalam instrumen untuk meningkatkan validitas konvergen.

Indikator model fit memberikan gambaran yang cukup memadai mengenai kecocokan model. Chi-Square/df menunjukkan nilai sebesar 2,512, yang berada dalam rentang ideal untuk model yang sesuai dengan data. SRMR sebesar 0,060 juga menunjukkan kecocokan yang baik, namun RMSEA sebesar 0,084 menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam kecocokan model. Indeks lainnya seperti NFI (0,687), TLI (0,773), dan CFI (0,783) masih di bawah ambang batas ideal (0,90), yang mengindikasikan bahwa model ini belum sepenuhnya mencapai kecocokan optimal. Peningkatan kualitas model dapat dilakukan melalui modifikasi item atau penggabungan beberapa dimensi yang berkorelasi tinggi untuk memperbaiki kecocokan secara keseluruhan.

## **5. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Secara keseluruhan, hasil analisis CFA menunjukkan bahwa instrumen yang dikembangkan untuk mengukur kepuasan mahasiswa memiliki reliabilitas yang baik, namun masih terdapat beberapa isu terkait validitas diskriminan dan kontribusi item tertentu. Meskipun semua dimensi menunjukkan tingkat reliabilitas yang memadai, dimensi Layanan Akademik perlu ditinjau lebih lanjut untuk meningkatkan validitas dan variabilitas yang dapat dijelaskan. Nilai loading factor memberikan insight berharga tentang item-item yang berkontribusi kurang signifikan terhadap konstruk, yang menunjukkan perlunya penghapusan atau revisi terhadap item-item tersebut. Indeks kecocokan model juga menunjukkan bahwa meskipun model cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan dalam kecocokan model, yang dapat dilakukan melalui modifikasi item dan penyesuaian dimensi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami kepuasan mahasiswa dan menawarkan arahan untuk pengembangan instrumen survei yang lebih baik di masa depan, serta memberikan implikasi praktis bagi institusi pendidikan dalam meningkatkan layanan mereka.

### **Implikasi**

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun instrumen memiliki reliabilitas yang baik, ada beberapa area yang perlu diperbaiki, terutama terkait validitas diskriminan dan kontribusi beberapa item dengan loading factor rendah. Modifikasi terhadap item-item yang memiliki loading factor di bawah 0,60 atau penyesuaian terhadap dimensi yang tumpang tindih dapat meningkatkan kualitas instrumen. Pengujian lebih lanjut dengan jumlah sampel yang lebih besar juga disarankan untuk memvalidasi hasil temuan ini.



## Saran

Saran dalam penelitian ini meliputi beberapa langkah yang dapat diambil oleh institusi dan untuk penelitian lebih lanjut. Bagi Institusi Jurusan Akuntansi, disarankan untuk memfokuskan upaya pada peningkatan item-item dengan nilai loading factor yang rendah guna memastikan bahwa setiap indikator merepresentasikan konsep yang tepat. Selain itu, tinjauan ulang terhadap dimensi yang saling tumpang tindih perlu dilakukan untuk memperbaiki kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Penelitian lanjutan disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih besar guna memastikan validitas dan reliabilitas instrumen yang dikembangkan. Studi longitudinal juga direkomendasikan agar dapat memantau perubahan kepuasan mahasiswa seiring waktu. Di masa depan, pengembangan instrumen yang lebih spesifik, terutama yang berbasis layanan teknologi, akan membantu meningkatkan relevansi dan kualitas survei kepuasan mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alvarez-Sández, D., Velázquez-Victorica, K., Mungaray-Moctezuma, A., & López-Guerrero, A. (2023). Administrative Processes Efficiency Measurement in Higher Education Institutions: A Scoping Review. *Education Sciences*, 13(9), 855. <https://doi.org/10.3390/educsci13090855>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Cheong Cheng, Y., & Ming Tam, W. (1997). Multi-models of quality in education. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 22–31. <https://doi.org/10.1108/09684889710156558>
- Daryanto. (2010). *Administrasi pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 251–267. <https://doi.org/10.1108/09684880610678568>
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student Satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197–209. <https://doi.org/10.1080/1360080022000013518>
- Emague, R. J. C. (2023). Analyzing the Role of Campus Facilities in Students' Satisfaction at a Maritime Higher Educational Institution. *Psychology and Education: A Multidisciplinary Journal*, 15(1), 74–80.
- Firdaus, S., Suwiryo, D. H., & Sukmawaty, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(2). <https://doi.org/10.31604/jim.v5i2.2021.320-328>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hox, J. J., & Bechger, T. M. (1998). Introduction Structural Equation Modeling An Introduction to Structural Equation Modeling. *Family Science Review*, 11.
- Kadarisman, M. (2017). Tantangan Perguruan Tinggi dalam Era Persaingan Global. *Sociae Polites*. <https://doi.org/10.33541/sp.v1i1.459>
- Karp, M. M. (2011). Toward a New Understanding of Non-Academic Student Support: Four Mechanisms Encouraging Positive Student Outcomes in the Community College. *CCRC Working Paper No. 28. Assessment of Evidence Series*. In Community College Research Center, Columbia University.
- Kitsantas, A., Ware, H. W., & Martinez-Arias, R. (2004). Students' Perceptions of School Safety:

- Effects by Community, School Environment, and Substance Use Variables. *The Journal of Early Adolescence*, 24(4), 412–430. <https://doi.org/10.1177/0272431604268712>
- Khoo, S., Ha, H., & McGregor, S. L. T. (2017). Service quality and student/customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore. *International Journal of Educational Management*, 31(4), 430–444. <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2015-0121>
- Lamemba. (2024). Lembaga Akreditasi Mandiri Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi. *Lamemba/ Lembaga Akreditasi Mandiri Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi*. <https://lamemba.or.id/>
- O'Driscoll, F. (2012). What matters most: An exploratory multivariate study of satisfaction among first year hotel/hospitality management students. *Quality Assurance in Education*, 20(3), 237–258. <https://doi.org/10.1108/09684881211240303>
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Diakses tanggal 1 Oktober 2024 dari <https://lldikti4.kemdikbud.go.id/download/permenristekdikti-nomor-62-tahun-2016-tentang-spmi-salinan/>
- Rizos, S., Sfakianaki, E., & Kakouris, A. (2022). Quality of Administrative Services in Higher Education. *European Journal of Educational Management*, 5(2), 115–130. <https://doi.org/10.12973/eujem.5.2.115>
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Umriana, A., & Pranatami, D. A. (2022). Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik UIN Walisongo Semarang. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 8(1), 95–103. <https://doi.org/10.25078/jpm.v8i1.767>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi. Diakses tanggal 3 Oktober 2024 dari <https://lldikti4.kemdikbud.go.id/download/undang-undang-republik-indonesia-nomor-12-tahun-2012-tentang-pendidikan-tinggi/>
- Wilkins, S., & Stephens Balakrishnan, M. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, 27(2), 143–156. <https://doi.org/10.1108/09513541311297568>
- Williams, B. N., LePere-Schloop, M., Silk, P. D., & Hebdon, A. (2016). The co-production of campus safety and security: a case study at the University of Georgia. *International Review of Administrative Sciences*, 82(1), 110–130. <https://doi.org/10.1177/0020852315573157>