

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK, BIAYA
PENDIDIKAN, DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA UNIVERSITAS SANATA DHARMA YOGYAKARTA**

Yosefina Meilani Deodata
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2025

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, dan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa, (2) pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, (3) pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa, (4) pengaruh citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa S1 angkatan 2021-2023 Universitas Sanata Dharma Yogyakarta dengan jumlah sampel 99 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Uji instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner melalui *google form* kemudian diolah menggunakan IBM SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, dan citra lembaga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, (2) kualitas pelayanan akademik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, (3) biaya pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, (4) citra lembaga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : kualitas pelayanan akademik, biaya pendidikan, citra lembaga, kepuasan mahasiswa

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF ACADEMIC SERVICE QUALITY, TUITION FEES,
AND INSTITUTIONAL IMAGE ON STUDENT SATISFACTION AT
SANATA DHARMA UNIVERSITY YOGYAKARTA**

Yosefina Meilani Deodata
Management Study Program, Faculty of Economics
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2025

This study aims to determine: (1) the influence of academic service quality, tuition fees, and institutional image on student satisfaction, (2) the influence of academic service quality on student satisfaction, (3) the influence of tuition fees on student satisfaction, (4) the ef of institutional image on student satisfaction. This type of research is quantitative. In this study, the population is undergraduate students of the 2021-2023 batch of Sanata Dharma University Yogyakarta with a sample size of 99 students. The sampling technique used is accidental sampling method. The instrument test in this study used are validity and reliability tests. The data analysis techniques in this study are descriptive statistical techniques, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, hypothesis testing and the coefficient of determination. Data were obtained by distributing questionnaires to the respondents via Google Form and then processed using IBM SPSS 25. The results show that (1) academic service quality, tuition fees, and institutional image simultaneously influence student satisfaction, (2) academic service quality partially influences student satisfaction, (3) tuition fees partially influence student satisfaction, (4) institutional image partially influences student satisfaction.

Keywords: academic service quality, tuition fees, institutional image, student satisfaction