

ABSTRAK

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, penggunaan teknologi informasi, dan ekspektasi mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena ketidakpuasan mahasiswa terhadap beberapa aspek layanan akademik dan administratif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal, melibatkan 369 responden mahasiswa aktif dari 4 program studi. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan ekspektasi mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sementara penggunaan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan dan pemenuhan ekspektasi mahasiswa perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan.

Kata Kunci: kepuasan mahasiswa, kualitas layanan, teknologi informasi, ekspektasi, regresi linier



ABSTRACT

Abstract. This study aims to analyze the influence of service quality, information technology utilization, and student expectations on student satisfaction at the Faculty of Education, Universitas Pendidikan Ganesha. The background of this research stems from student dissatisfaction regarding various aspects of academic and administrative services. The study employs a quantitative causal approach, involving 369 active students from 4 study programs. Multiple linear regression analysis was conducted using SPSS software. The results reveal that service quality and student expectations have a positive and significant influence on student satisfaction, while the use of information technology does not have a significant effect. These findings suggest that improving service quality and meeting student expectations should be prioritized to enhance sustainable student satisfaction.

Keywords: student satisfaction, service quality, information technology, expectations, linear regression

