

Analisis Pengaruh Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Institut Teknologi Dan Bisnis Muhammadiyah Wakatobi)

Arusani¹, Jumui², La Ode Muhamad Arifin³

¹²³Kewirausahaan; Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Wakatobi; Jl. Adiyaksa No. 37, Desa Numana Kec. Wangi-Wangi Selatan; Telp. 0853-4269-0913; E-mail: itbmwakatobi@gmail.com

Korespondensi : laodemuhamadarifin82@gmail.com

Abstrak: Dalam persaingan antar perguruan tinggi, terutama pada jenjang strata satu, citra institusi yang positif mampu menjadi pembeda utama. Keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam memenuhi perannya tidak hanya ditentukan oleh kualitas akademik, tetapi juga oleh citra institusi yang dimilikinya di mata mahasiswa, masyarakat, dan dunia kerja. Citra institusi yang positif akan membangun kepercayaan dan loyalitas mahasiswa, sehingga berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka selama menempuh studi. Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan persepsi mahasiswa terhadap citra institusi Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Wakatobi, serta Menganalisis pengaruh citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 65 mahasiswa ITBM Wakatobi sebagai responden. Hasil uji regresi dalam penelitian menunjukkan bahwa Citra Institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dimensi kualitas akademik dan fasilitas kampus menjadi faktor paling dominan dalam membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap institusi. Berdasarkan temuan tersebut, maka perlu adanya peningkatan kualitas akademik melalui pelatihan dosen, pengembangan kurikulum berbasis industri, dan metode pengajaran inovatif yang melibatkan teknologi digital yang memadai.

Kata kunci: Citra Institusi, Kepuasan Mahasiswa, ITBM Wakatobi

Abstract: In the competition among higher education institutions, particularly at the undergraduate level, a positive institutional image serves as a key differentiator. The success of a university in fulfilling its role is not only determined by academic quality but also by the institution's image in the eyes of students, society, and the job market. A positive institutional image fosters students' trust and loyalty, which directly impacts their level of satisfaction during their studies. This study aims to describe students' perceptions of the institutional image of the Muhammadiyah Institute of Technology and Business Wakatobi, as well as to analyze the influence of institutional image on student satisfaction. A quantitative approach



was employed using a survey method with 65 ITBM Wakatobi students as respondents. The regression test results indicate that institutional image has a positive and significant effect on student satisfaction. The dimensions of academic quality and campus facilities emerge as the most dominant factors in shaping students' positive perceptions of the institution. Based on these findings, it is necessary to improve academic quality through faculty training, industry-based curriculum development, and innovative teaching methods that incorporate adequate digital technologies.

I. Pendahuluan

Pendidikan tinggi memiliki peran penting dalam mencetak sumber daya manusia yang berkualitas, berdaya saing, dan siap menghadapi tantangan global. Keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam memenuhi perannya tidak hanya ditentukan oleh kualitas akademik, tetapi juga oleh citra institusi yang dimilikinya di mata mahasiswa, masyarakat, dan dunia kerja. Citra institusi yang positif akan membangun kepercayaan dan loyalitas mahasiswa, sehingga berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka selama menempuh studi.

Citra institusi (*institutional image*) mencakup persepsi publik mengenai reputasi, fasilitas, kualitas dosen, prestasi akademik, kegiatan kemahasiswaan, hingga hubungan institusi dengan dunia industri. Persepsi ini terbentuk melalui pengalaman langsung mahasiswa, informasi dari pihak luar, serta strategi komunikasi yang dilakukan kampus. Dalam konteks ITBM Wakatobi, citra institusi menjadi faktor yang sangat strategis untuk meningkatkan daya tarik bagi calon mahasiswa baru dan mempertahankan kepuasan mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan.

Kepuasan mahasiswa sendiri merupakan indikator penting keberhasilan manajemen perguruan tinggi. Mahasiswa yang merasa puas akan menunjukkan motivasi belajar yang tinggi, keterlibatan aktif dalam kegiatan kampus, serta kecenderungan untuk merekomendasikan kampus kepada pihak lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat memicu keluhan, menurunkan semangat belajar, bahkan berdampak pada citra buruk yang tersebar melalui *word of mouth*.

Dalam persaingan antar perguruan tinggi, terutama pada jenjang strata satu, citra institusi yang positif mampu menjadi pembeda utama. Mahasiswa cenderung memilih perguruan tinggi yang dianggap memiliki reputasi baik, fasilitas memadai, serta alumni yang sukses. Hal ini sejalan dengan tren bahwa mahasiswa kini bertindak layaknya “konsumen” yang mempertimbangkan nilai manfaat dari pendidikan yang mereka peroleh. Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah (ITBM) Wakatobi sebagai salah satu institusi

pendidikan di Sulawesi Tenggara, memiliki tantangan untuk menjaga dan meningkatkan citra institusinya di tengah kompetisi dengan perguruan tinggi lain. Keberadaan perguruan tinggi ini diharapkan mampu mencetak lulusan yang kompeten di bidang teknologi, bisnis, dan keahlian lainnya. Oleh karena itu, pemahaman terhadap hubungan antara citra institusi dan kepuasan mahasiswa menjadi krusial bagi pengembangan strategi manajemen kampus.

Beberapa faktor yang membentuk citra institusi di ITBM Wakatobi antara lain kualitas pengajaran, fasilitas laboratorium dan praktik, dukungan administrasi akademik, program kemahasiswaan, kegiatan magang industri, serta keberhasilan lulusan dalam mendapatkan pekerjaan. Jika faktor-faktor ini dikelola dengan baik, maka citra institusi akan meningkat dan berdampak pada kepuasan mahasiswa.

Perubahan lingkungan pendidikan, termasuk perkembangan teknologi, mempengaruhi ekspektasi mahasiswa terhadap kampus. Mahasiswa saat ini menuntut pelayanan akademik yang cepat, komunikasi yang transparan, akses fasilitas modern, serta keterhubungan yang kuat antara materi kuliah dan dunia kerja. ITBM Wakatobi perlu memastikan bahwa citra yang ditampilkan mampu memenuhi dan bahkan melampaui ekspektasi tersebut.

I. LANDASAN TEORI

Citra Institusi

Citra adalah persepsi konsumen tentang kualitas yang berkaitan dengan merek/nama perusahaan. Sebuah perusahaan atau produk/jasa yang mempunyai citra baik pada masyarakat, maka akan mendapatkan posisi yang lebih baik (Tjahjaningsih, 2013). Kotler (2003) menyatakan bahwa pengertian citra itu sendiri abstrak (intangible), tidak nyata, tidak bisa digambarkan secara fisik dan tidak dapat diukur secara matematis, karena citra hanya ada dalam pikiran. Walaupun demikian, wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk, seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang datang dari publik (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya. Citra bisa diketahui, diukur dan diubah.

Beberapa peneliti (Nguyen & LeBlanc, 2001; Arpan et al., 2003) menyebutkan bahwa citra institusi dapat diukur melalui dimensi Kualitas Akademik, Fasilitas & Infrastruktur, Reputasi & Prestasi, Pelayanan Administrasi, dan Kegiatan Kemahasiswaan.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa adalah tingkat perasaan senang, puas, atau terpenuhinya harapan mahasiswa terhadap pengalaman yang mereka peroleh selama menjalani proses pendidikan di suatu perguruan tinggi. Dalam literatur manajemen pendidikan, kepuasan mahasiswa sering

diadaptasi dari konsep kepuasan pelanggan (customer satisfaction) di dunia bisnis, di mana mahasiswa diposisikan sebagai “pelanggan” pendidikan yang memiliki harapan tertentu dan menilai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka (Tjiptono, 2014; Kotler & Keller, 2016). Menurut Tjiptono (2014) mengadaptasi konsep kepuasan pelanggan untuk konteks pendidikan tinggi menjadi beberapa dimensi: Kepuasan Pembelajaran, Kepuasan Fasilitas, Kepuasan Administrasi, Kepuasan Lingkungan Kampus

Hubungan Citra Institusi dan Kepuasan Mahasiswa

Teori *Expectancy-Disconfirmation* (Oliver, 1980) menjelaskan bahwa kepuasan terjadi ketika kinerja institusi sesuai atau melampaui ekspektasi mahasiswa. Citra institusi yang positif membentuk ekspektasi tinggi, dan jika layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi tersebut, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.

Penelitian oleh Arpan (2003) menunjukkan adanya korelasi signifikan antara citra institusi dan kepuasan mahasiswa. Nguyen & LeBlanc (2001) juga menegaskan bahwa citra institusi yang baik meningkatkan persepsi nilai dan loyalitas mahasiswa. Daulani (2017) menyimpulkan bahwa citra institusi sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

II. Metodologi Penelitian

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan tipe penelitian pengujian hipotesis mengenai pengaruh citra institusi dengan dimensi yang terdiri dari: Kualitas Akademik, Fasilitas & Infrastruktur, Reputasi & Prestasi, Pelayanan Administrasi, dan Kegiatan Kemahasiswaan terhadap kepuasan mahasiswa pada kampus ITBM Wakatobi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan dalam populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan - hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis menurut (Kerlinger dalam Sugiyono, 2001).

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah semua kampus ITBM Wakatobi. Dalam penelitian ini jumlah populasi yang digunakan adalah 501 orang. Dan Besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 65 sesuai dengan rumus dibawah ini.

$$n = \frac{501 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,05 \cdot (1-0,05)}{(0,05)^2 \cdot (501-1) + (1,96)^2 \cdot \{0,05 \cdot (1-0,05)\}}$$
$$= \frac{92,34}{1,43} = 64,57 = 65$$

Instrumen Penelitian

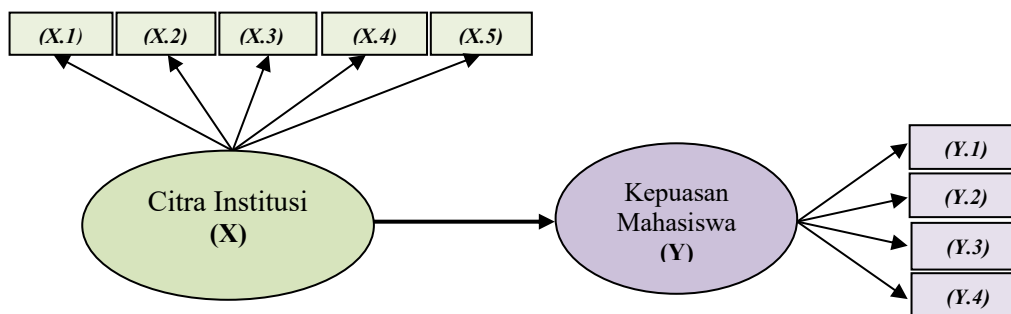
Instrumen penelitian ini merupakan alat yang dipakai untuk pengambilan data yang diperlukan dalam penelitian tersebut. Instrumen dalam penelitian ini berupa angket (kuesioner) yang berisi pertanyaan yang perlu dijawab dan diisi oleh responden.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahulua untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. (Sugiyono 2000)

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono 2000). Daftar pertanyaan ini berisi indikator kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan citra institusi yang dijawab oleh mahasiswa ITBM Wakatobi

Kerangka Konseptual



Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual, dapat dibuat beberapa hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) **H₀ (Hipotesis Nol)** : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa di ITBM Wakatobi
- 2) **H₁ (Hipotesis Alternatif)**: Terdapat pengaruh yang signifikan antara citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa di ITBM Wakatobi

III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Defenisi Operasional Variabel

Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi/Indikator	Definisi Operasional	Skala Pengukuran
Citra Institusi (X)	Kualitas Akademik	Persepsi mahasiswa terhadap kompetensi dosen, metode pengajaran, kurikulum yang relevan	Likert 1–5
	Fasilitas & Infrastruktur	Ketersediaan dan kualitas fasilitas pembelajaran seperti laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, teknologi kampus	Likert 1–5
	Reputasi & Prestasi	Pandangan mahasiswa terhadap pencapaian kampus, akreditasi, dan hubungan dengan dunia industri	Likert 1–5
	Pelayanan Administrasi	Kecepatan, ketepatan, dan keramahan pelayanan administrasi akademik	Likert 1–5
	Kegiatan Kemahasiswaan	Keberagaman, dukungan, dan kualitas kegiatan organisasi serta event kampus	Likert 1–5
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kepuasan Pembelajaran	Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dan materi kuliah	Likert 1–5
	Kepuasan Fasilitas	Tingkat kepuasan terhadap kelengkapan dan kenyamanan fasilitas kampus	Likert 1–5
	Kepuasan Administrasi	Tingkat kepuasan terhadap pelayanan administrasi akademik	Likert 1–5
	Kepuasan Lingkungan Kampus	Tingkat kepuasan terhadap lingkungan sosial, budaya, dan atmosfer kampus	Likert 1–5

Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Standar Deviasi	Kategori
Citra Institusi	4,08	0,52	Tinggi
Kepuasan Mahasiswa	4,05	0,55	Tinggi

Hasil Analisis Uji Validitas

Tabel 4.3 Variabel Citra Institusi (X)

Item	Corrected Item-Total Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X1	0,712	0,000	Valid
X2	0,698	0,000	Valid

Item	Corrected Item-Total Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X3	0,743	0,000	Valid
X4	0,671	0,000	Valid
X5	0,759	0,000	Valid

Tabel 4.4 Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Item	Corrected Item-Total Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Y1	0,721	0,000	Valid
Y2	0,736	0,000	Valid
Y3	0,704	0,000	Valid
Y4	0,687	0,000	Valid

Tabel 4.5 *Average Variance Extracted (AVE)*

Konstruk	AVE
Citra Institusi	0.717
Kepuasan Mahasiswa	0.712

Tabel 4.3 dan 4.4 menunjukkan hasil Corrected Item-Total Correlation dari setiap indikator pada masing-masing memiliki nilai di atas 0,5 sehingga dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel citra institusi dan kepuasan mahasiswa. Selain itu tabel 4.5 juga menunjukkan bahwa nilai *Average Variance Extracted (AVE)* berada di atas 0,5 sehingga syarat pengujian *convergent validity* telah terpenuhi. Oleh karena itu semua item kuesioner dapat digunakan untuk analisis data berikutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 4.6 Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Citra Institusi (X)	0,893	5	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,876	4	Reliabel

Nilai *composite reliability* seperti yang terlihat pada tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa masing-masing konstruk memiliki reliabilitas yang baik yaitu di atas 0,7. Dimana menurut Chin (1998) dalam Ghazali (2012) suatu konstruk dikatakan mempunyai realibilitas yang baik jika nilainya di atas 0,7. Pada tabel 4.4 di atas terlihat bahwa nilai untuk *composite reliability* citra institusi sebesar 0,893, konstruk kepuasan mahasiswa sebesar 0,876. Mengacu pada pendapat Chin (1998) maka hasil dari *composite reliability* masing-masing konstruk dianggap baik dan dapat digunakan dalam proses analisis karena telah memenuhi syarat reliabilitas.

Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

Tabel 4.7 Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

Variabel	Kolmogorov-Smirnov Statistic	df	Sig.	Shapiro-Wilk Statistic	df	Sig.
Citra Institusi	0.101	65	0.200	0.974	65	0.356
Kepuasan Mahasiswa	0.095	65	0.200	0.981	65	0.487

Berdasarkan tabel 4.7 *Tests of Normality*, dapat dilihat bahwa Uji Kolmogorov-Smirnov variabel citra institusi menunjukkan nilai *Sig.* sebesar 0.200 (> 0.05) dan uji Shapiro-Wilk menunjukkan *Sig.* sebesar 0.356 (> 0.05). Hal ini mengindikasikan bahwa data variabel *citra institusi* berdistribusi normal. Sedangkan Uji Kolmogorov-Smirnov Variabel Kepuasan Mahasiswa menunjukkan nilai *Sig.* sebesar 0.200 (> 0.05) dan uji Shapiro-Wilk menunjukkan *Sig.* sebesar 0.487 (> 0.05). Dengan demikian, data variabel *kepuasan mahasiswa* juga berdistribusi normal. Karena kedua variabel memiliki nilai *Sig.* > 0.05 pada kedua metode pengujian, maka dapat disimpulkan asumsi normalitas terpenuhi. Hal ini berarti analisis regresi linier sederhana dapat dilanjutkan tanpa perlu melakukan transformasi data seperti log atau square root.

Uji Linearitas

Tabel 4.8 Uji Linearitas

Hubungan	F	Sig.	Keterangan
Citra Institusi → Kepuasan Mahasiswa	42,316	0,000	Linear

Berdasarkan tabel 4.8 Uji linearitas diatas, dapat terlihat bahwa diperoleh nilai F hitung = 42,316 dan nilai Sig. = 0,000 ($< 0,05$). Karena nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara citra institusi dan kepuasan mahasiswa. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan citra institusi cenderung diikuti oleh peningkatan kepuasan mahasiswa secara proporsional. Model analisis regresi linier sederhana layak digunakan untuk menguji pengaruh citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini juga mengindikasikan bahwa persepsi positif terhadap kualitas akademik, fasilitas, reputasi, pelayanan administrasi, dan kegiatan kemahasiswaan berkontribusi langsung terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji Heteroskedastisitas (Glejser)

Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas (Glejser)

Variabel	t	Sig.	Keterangan
Citra Institusi	1,064	0,293	Tidak ada heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 4.9 Uji heteroskedastisitas dilakukan pengujian menggunakan metode **Glejser** yaitu meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Hasil analisis diperoleh nilai $t = 1,064$ dan nilai $\text{Sig.} = 0,293 (> 0,05)$. Dalam model regresi yang baik, tidak boleh terdapat heteroskedastisitas, artinya varians residual harus bersifat konstan (homoskedastis). Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada variabel citra institusi, dan memenuhi asumsi klasik terkait homoskedastisitas.

Uji Regresi Linear Sederhana

a. Coefficients

Tabel 4.10 Coefficients

Model	Unstandardized B	Std. Error	Standardized Beta	t	Sig.
(Constant)	1,204	0,318	—	3,780	0,001
Citra Institusi (X)	0,687	0,071	0,819	9,680	0,000

Persamaan regresi: $Y=1,204+0,687X$

Berdasarkan tabel 4.10 Coefficients terlihat bahwa nilai konstanta 1,204 menunjukkan bahwa jika citra institusi bernilai 0, maka kepuasan mahasiswa diprediksi memiliki nilai 1,204 (dalam skala pengukuran yang digunakan). Maka Koefisien regresi 0,687 berarti setiap peningkatan 1 satuan persepsi citra institusi akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,687 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai t hitung untuk Citra Institusi = 9,680 dengan $\text{Sig.} = 0,000 (< 0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Koefisien Standardized Beta = 0,819 mengindikasikan bahwa pengaruh citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa sangat kuat.

b. Model Summary

Tabel 4.11 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,819	0,671	0,664	0,421

Berdasarkan tabel 4.11 Model Summary diperoleh nilai *R-Square* pengaruh Citra Institusi terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,671. Nilai ini berada pada level moderat yang berarti bahwa pengaruh Citra Institusi terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 67,1 %. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel citra institusi dijelaskan oleh kepuasan mahasiswa sebesar 67,1 % sementara sisanya di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk di dalam penelitian ini.

c. Anova

Tabel 4.12 Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	9,873	1	9,873	93,660	0,000
Residual	4,832	65	0,105		
Total	14,705	66			

Berdasarkan tabel Tabel 4.12 Anova, terlihat bahwa nilai F hitung = 93,664 dengan Sig. = 0,000 ($< 0,05$) berarti model regresi yang digunakan **layak** untuk memprediksi hubungan antara citra institusi dan kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, citra institusi secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari 65 responden, penelitian ini menyimpulkan bahwa Hasil uji regresi menunjukkan bahwa Citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Peningkatan citra institusi yang mencakup kualitas akademik, fasilitas, reputasi, pelayanan administrasi, dan kegiatan kemahasiswaan, diikuti oleh peningkatan kepuasan mahasiswa pada aspek pembelajaran, fasilitas, administrasi, dan lingkungan kampus. Dimensi kualitas akademik dan fasilitas kampus menjadi faktor paling dominan dalam membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap institusi. Dosen yang kompeten, kurikulum relevan, serta ketersediaan sarana pendukung pembelajaran terbukti meningkatkan rasa puas mahasiswa. Pelayanan administrasi yang cepat dan jelas juga berkontribusi pada kepuasan mahasiswa, meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan faktor akademik dan fasilitas. Kegiatan kemahasiswaan berperan dalam membentuk loyalitas dan keterikatan emosional mahasiswa, yang secara tidak langsung memperkuat citra institusi.

Saran

Berdasarkan temuan tersebut, saran yang diajukan adalah Meningkatkan kualitas akademik melalui pelatihan dosen, pengembangan kurikulum berbasis industri, dan metode pengajaran inovatif yang melibatkan teknologi digital. Memperbarui dan memperluas fasilitas pembelajaran seperti laboratorium, ruang kelas multimedia, dan akses internet cepat untuk mendukung kegiatan akademik maupun non-akademik. Mengoptimalkan pelayanan administrasi akademik dengan sistem pelayanan berbasis digital yang efisien, transparan, dan mudah diakses mahasiswa. Memperbanyak dan memperkuat kegiatan kemahasiswaan yang mendukung pengembangan soft skills, kepemimpinan, serta jaringan profesional mahasiswa



serta Membangun strategi komunikasi publik yang konsisten untuk menonjolkan prestasi akademik, akreditasi, dan reputasi kampus di media sosial serta website resmi, sehingga persepsi positif terhadap institusi semakin kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arpan, L. M., Raney, A. A., & Zivnuska, S. (2003). **A cognitive approach to understanding university image.** *Corporate Communications: An International Journal*, 8(2), 97–113. <https://doi.org/10.1108/1356328031047535>
- Daulani, A. (2024). **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien dan Citra Institusi pada Rsud Kabupaten Wakatobi.** *Bulletin of Community Engagement*, 4(1), 8-18.
- Daulani, A., & Rasid, P. (2024). **Pengaruh Kepemimpinan Transaksional, Sistem Reward, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Wakatobi.** *Attractive: Innovative Education Journal*, 6(3), 399-413.
- Daulani, A. (2025). **TRANSFORMASI DIGITAL DALAM KEWIRAUSAHAAN: Peran Teknologi dalam Mendorong Inovasi Bisnis di Era Ekonomi Digital.** *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 3(1), 60-67.
- Daulani, A. (2024). **Pengenalan Sistem Informasi Pariwisata Berbasis Web Untuk Pengembangan Ekowisata Tee Raea Park Desa Ambeua Raya.** *Insanta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 35-41.
- Kotler dan Keller, 2013. **Manajemen Pemasaran**, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.
- Kotler (2003) **Manajemen pemasaran edisi kesebelas.** Jakarta. Indeks kelompok Gramedia
- Kotler, P., & Fox, K. F. A. (1995). **Strategic marketing for educational institutions** (2nd ed.). Prentice Hall.
- Kotler, Philip (1994) **Marketting Management; Analisis, Planing, Implementation, Control.** Eds. 8, New Jersey. Prentice Hall, inc.
- Nguyen, N., & LeBlanc, G. (2001). **Image and reputation of higher education institutions in students' retention decisions.** *The International Journal of Educational Management*, 15(6), 303–311. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005909>
- Nurul Qomariah, 2012, **Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap kepuasan dan Loyalitas pelanggan.** Universitas Muhammadiyah Jawa Timur
- 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.



- Sedarmayanti, 2007, **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja**, Bandung, Penerbit Mandar Maju.
- Selvy Normasari, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawat, 2013, ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang.*** Sugiyono. (2009). **Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). **Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D**. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). **Statistik untuk penelitian**. Alfabeta.
- Sunyoto, D. 2012. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Yogyakarta : CAPS
- T. Hani Handoko, 2012. **Manajemen personalia dan manajemen sumber daya manusia**. Yogyakarta : PBF
- Tjahjaningsih, Endang, 2013, “**Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang)**”, Universitas Stikubank, Semarang
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius (2011) **service quality & Satisfaction. Edisi ketiga**. Yogyakarta. ANDI
- Tjiptono, F. (2014). **Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian** (Edisi 3). Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). **Pemasaran strategik** (Edisi 2). Andi Offset.
- Yusof, M., Hassan, Z., & Rahman, A. (2012). **Measuring student satisfaction in higher education: Applying the SERVQUAL model**. *International Journal of Economics and Management*, 6(1), 1–16.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). **Services marketing: Integrating customer focus across the firm** (7th ed.). McGraw-Hill Education.