



Vol. 6 No. 1, Januari - April 2026

Copyright © 2026, is licensed under a CC-BY-NO-SA

Halaman: 142-162

Publisher: Islamic and Multicultural Education Foundation

<https://journal.yaspim.org/index.php/pendalas/index>

e-ISSN: 2807-7334

PENGARUH SISTEM BUDGETING DAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ISLAM MAMBA'UL ULUM JAMBI

Muhamad Azli

Pascasarjana UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia

azlijz93@gmail.com

Ahmad Ridwan

Pascasarjana UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia

azlijz93@gmail.com

Muhamad Taridi

Pascasarjana UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia

azlijz93@gmail.com

Received: 28 Januari 2026

Accepted: 17 Maret 2026

Published: 14 April 2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh sistem budgeting dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Mamba'ul Ulum Jambi. Kajian ini berangkat dari persoalan bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya ditentukan oleh interaksi layanan yang tampak, tetapi juga oleh tata kelola anggaran yang mendukung ketersediaan sumber daya akademik. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei cross-sectional. Populasi penelitian adalah 1.126 mahasiswa aktif program sarjana tahun akademik 2025/2026. Sampel ditentukan melalui stratified random sampling; dari 167 kuesioner yang disebar, 154 respons dinyatakan lengkap dan layak dianalisis. Instrumen menggunakan skala Likert lima poin. Analisis data dilakukan dengan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) menggunakan SmartPLS 4. Hasil menunjukkan bahwa sistem budgeting berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (koefisien 0,57; t-statistic 10,15; $p < 0,05$). Kualitas layanan akademik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (koefisien 0,58; t-statistic 11,83; $p < 0,05$). Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 63,2% variasi kepuasan mahasiswa (R-square 0,632; R-square adjusted 0,627). Temuan deskriptif memperlihatkan bahwa kualitas layanan akademik



merupakan area paling lemah, terutama pada indikator reliability atau keandalan layanan. Artikel ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan mahasiswa perlu dilakukan melalui integrasi perencanaan anggaran yang akuntabel dan perbaikan layanan akademik yang konsisten, terukur, serta berorientasi pada pengalaman mahasiswa.

Kata Kunci: sistem budgeting; kualitas layanan akademik; kepuasan mahasiswa; perguruan tinggi Islam

Abstract

This study examines the effect of budgeting systems and academic service quality on student satisfaction at Universitas Islam Mamba'ul Ulum Jambi. The study is grounded in the assumption that student satisfaction is shaped not only by visible service encounters but also by budgeting governance that enables academic resources to be allocated effectively. A quantitative cross-sectional survey design was employed. The population consisted of 1,126 active undergraduate students in the 2025/2026 academic year. Using stratified random sampling, 167 questionnaires were distributed, and 154 complete responses were analyzed. The instrument used a five-point Likert scale. Data were analyzed through Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using SmartPLS 4. The results reveal that the budgeting system has a positive and significant effect on student satisfaction (coefficient = 0.57; t-statistic = 10.15; $p < 0.05$). Academic service quality also has a positive and significant effect on student satisfaction (coefficient = 0.58; t-statistic = 11.83; $p < 0.05$). Simultaneously, the two predictors explain 63.2% of the variance in student satisfaction (R -square = 0.632; adjusted R -square = 0.627). Descriptive findings indicate that academic service quality is the weakest area, particularly the reliability dimension. The article concludes that improving student satisfaction requires the integration of accountable budgeting practices and consistent, measurable, student-centered academic services.

Keywords: budgeting system; academic service quality; student satisfaction; Islamic higher education.

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi menghadapi tekanan yang semakin kompleks untuk menghasilkan lulusan yang kompeten, menyediakan layanan akademik yang mudah diakses, serta mempertanggungjawabkan penggunaan sumber daya secara transparan. Dalam konteks perguruan tinggi, mahasiswa tidak hanya menerima proses pembelajaran, tetapi juga mengalami serangkaian layanan akademik dan administratif yang membentuk persepsi mereka terhadap mutu institusi. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting bagi keberhasilan tata kelola pendidikan tinggi. Kepuasan ini muncul ketika pengalaman aktual mahasiswa terhadap layanan kampus dianggap sesuai atau



melampaui harapan mereka. Dalam kerangka pemasaran jasa, kepuasan merupakan respons evaluatif yang terbentuk setelah pengguna membandingkan harapan dengan kinerja layanan yang dirasakan (Kotler & Keller, 2016; Tjiptono & Chandra, 2017).

Pada saat yang sama, mutu layanan akademik tidak dapat dipisahkan dari sistem budgeting atau penganggaran. Kelas yang memadai, sistem informasi akademik yang stabil, ketersediaan staf layanan, pengembangan dosen, dan sarana belajar membutuhkan alokasi dana yang terencana. Jika anggaran hanya disusun sebagai rutinitas administratif, perbaikan layanan akademik sulit bergerak secara sistematis. Sebaliknya, apabila anggaran dirancang berdasarkan kebutuhan akademik, diawasi, dan dievaluasi secara berkala, maka pengelolaan sumber daya dapat menjadi instrumen strategis untuk memperbaiki pengalaman mahasiswa. Literatur manajemen keuangan pendidikan tinggi menempatkan anggaran sebagai alat perencanaan, koordinasi, pengendalian, dan evaluasi kinerja, bukan sekadar daftar penerimaan dan pengeluaran (Barr & McClellan, 2018; Levenson, 2020).

Persoalan utama yang sering muncul adalah keterputusan antara perencanaan anggaran dan pengalaman layanan mahasiswa. Perguruan tinggi dapat memiliki dokumen anggaran, tetapi belum tentu mampu menerjemahkannya menjadi layanan akademik yang cepat, akurat, responsif, dan andal. Kesenjangan ini penting karena mahasiswa menilai institusi melalui pengalaman sehari-hari: apakah informasi akademik konsisten, apakah prosedur administrasi mudah dipahami, apakah jadwal layanan tepat waktu, apakah dosen dan staf menunjukkan profesionalisme, serta apakah fasilitas mendukung proses belajar. Dengan demikian, sistem budgeting bekerja pada lapisan struktural, sementara kualitas layanan akademik bekerja pada lapisan operasional yang langsung dirasakan mahasiswa. Kedua lapisan tersebut saling berkaitan dalam membentuk kepuasan.

Dalam riset layanan pendidikan tinggi, kualitas layanan akademik sering dijelaskan melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Model ini relevan karena layanan pendidikan memiliki karakter jasa: tidak sepenuhnya berwujud, diproduksi dan dikonsumsi dalam interaksi, serta dinilai melalui persepsi pengguna. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas sistem informasi akademik memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan mahasiswa (Purwati et al., 2022). Studi lain tentang fasilitas layanan juga menemukan bahwa kepuasan mahasiswa berkaitan dengan kualitas sarana dan pengalaman layanan yang diterima (Napitupulu et al., 2018). Temuan-temuan tersebut memperkuat argumen bahwa kualitas layanan merupakan prediktor penting kepuasan mahasiswa.

Namun, kajian yang secara eksplisit menempatkan sistem budgeting sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa masih relatif terbatas. Banyak penelitian



menguji biaya pendidikan sebagai beban yang dibayar mahasiswa, sedangkan budgeting sebagai proses manajerial internal belum banyak dibahas sebagai konstruk tersendiri. Padahal, dari perspektif tata kelola perguruan tinggi, budgeting menentukan prioritas penggunaan sumber daya. Keputusan anggaran dapat memengaruhi kualitas fasilitas, kecepatan pelayanan, ketersediaan teknologi akademik, pengembangan sumber daya manusia, dan dukungan aktivitas pembelajaran. Dengan demikian, menguji pengaruh sistem budgeting terhadap kepuasan mahasiswa memberi kontribusi empiris bagi kajian manajemen pendidikan, terutama pada perguruan tinggi Islam yang sedang memperkuat tata kelola kelembagaan.

Universitas Islam Mamba'ul Ulum Jambi menjadi konteks yang menarik karena institusi ini berada dalam fase penguatan kelembagaan setelah transformasi dari institut menjadi universitas pada tahun 2025. Transformasi kelembagaan mendorong kebutuhan tata kelola yang lebih rapi, sistem anggaran yang lebih terukur, dan layanan akademik yang lebih konsisten. Universitas ini memiliki tiga fakultas utama, yakni Tarbiyah, Ekonomi dan Bisnis Islam, serta Syariah, dengan tujuh program studi sarjana dan 1.126 mahasiswa aktif. Kondisi tersebut menuntut layanan akademik yang mampu menjawab kebutuhan mahasiswa dari latar program studi dan tingkat semester yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan menganalisis pengaruh sistem budgeting dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Mamba'ul Ulum Jambi. Fokus penelitian diarahkan pada tiga pertanyaan: apakah sistem budgeting berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; apakah kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; dan sejauh mana kedua variabel tersebut secara simultan menjelaskan kepuasan mahasiswa. Kontribusi artikel ini terletak pada penyatuan perspektif manajerial-struktural dan layanan-operasional dalam satu model kuantitatif berbasis SEM-PLS.

LANDASAN TEORI

Sistem Budgeting di Perguruan Tinggi

Sistem budgeting dapat dipahami sebagai proses sistematis untuk merencanakan, mengalokasikan, melaksanakan, mengendalikan, dan mengevaluasi penggunaan sumber daya keuangan organisasi. Dalam perguruan tinggi, budgeting tidak hanya berhubungan dengan efisiensi biaya, tetapi juga dengan kemampuan institusi menjaga mutu akademik. Anggaran menyediakan dasar bagi penyelenggaraan pembelajaran, layanan administrasi, teknologi informasi, fasilitas, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta pengembangan dosen dan tenaga kependidikan. Karena itu, anggaran perguruan tinggi seharusnya tidak diposisikan sebagai dokumen teknis, melainkan sebagai instrumen



strategis untuk menerjemahkan visi akademik ke dalam program nyata (Barr & McClellan, 2018).

Secara manajerial, sistem budgeting memiliki beberapa fungsi. Pertama, budgeting berfungsi sebagai alat perencanaan karena membantu institusi menentukan kebutuhan, prioritas, dan sasaran program. Kedua, budgeting menjadi alat koordinasi karena menghubungkan kebutuhan berbagai unit, seperti fakultas, program studi, biro akademik, dan unit keuangan. Ketiga, budgeting menjadi alat pengendalian karena realisasi anggaran dapat dibandingkan dengan rencana dan indikator kinerja. Keempat, budgeting berfungsi sebagai dasar evaluasi karena penggunaan dana harus dinilai berdasarkan output dan outcome layanan. Dalam pendidikan, budgeting yang berpusat pada siswa atau mahasiswa menuntut agar keputusan keuangan diarahkan kepada perubahan yang benar-benar memengaruhi pengalaman belajar (Levenson, 2020).

Dalam penelitian ini, sistem budgeting diukur melalui lima indikator. Perencanaan anggaran, menggambarkan sejauh mana penyusunan anggaran dilakukan secara sistematis, berbasis kebutuhan, dan mempertimbangkan prioritas program. Pelaksanaan anggaran, merujuk pada kesesuaian penggunaan dana dengan rencana serta efisiensi realisasi anggaran. Pengendalian anggaran, berkaitan dengan mekanisme pengawasan, evaluasi, dan tindakan korektif terhadap penyimpangan. Transparansi anggaran, menunjukkan keterbukaan informasi penggunaan dana kepada pihak terkait. Akuntabilitas anggaran, merujuk pada kemampuan pengelola untuk mempertanggungjawabkan keputusan dan realisasi anggaran. Kelima indikator ini dipilih karena mewakili siklus budgeting dari perencanaan hingga pertanggungjawaban.

Kualitas Layanan Akademik

Kualitas layanan akademik adalah tingkat keunggulan layanan yang diterima mahasiswa dalam proses akademik dan administratif. Layanan akademik mencakup informasi akademik, registrasi, jadwal perkuliahan, bimbingan, pengurusan dokumen, respons staf, dukungan dosen, fasilitas pembelajaran, dan sistem informasi akademik. Dalam layanan pendidikan, kualitas tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh proses interaksi antara mahasiswa dan institusi. Oleh karena itu, mahasiswa menilai kualitas layanan dari pengalaman konkret yang mereka hadapi selama menjalani studi.

Dimensi kualitas layanan yang umum digunakan dalam riset pendidikan tinggi meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tangibles merujuk pada bukti fisik seperti ruang kelas, fasilitas, perangkat pembelajaran, dan sarana teknologi. Reliability menunjukkan kemampuan kampus memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu, dan bebas kesalahan. Responsiveness berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan staf maupun dosen dalam membantu mahasiswa. Assurance



menggambarkan kompetensi, kesopanan, profesionalisme, serta rasa percaya yang diberikan oleh petugas layanan dan dosen. Empathy menunjukkan perhatian individual, kepedulian, dan perlakuan adil terhadap mahasiswa. Dalam konteks perguruan tinggi Islam, dimensi ini juga dapat dibaca melalui nilai amanah, adil, dan ihsan dalam pelayanan, meskipun pengukuran empiris pada penelitian ini tetap menggunakan indikator layanan akademik yang dapat diamati.

Penelitian Purwati et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas sistem informasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara itu, Napitupulu et al. (2018) menegaskan bahwa fasilitas layanan merupakan salah satu bagian penting dalam evaluasi kepuasan mahasiswa. Sihombing et al. (2025) juga menguji pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dan menunjukkan bahwa layanan akademik merupakan prediktor penting dalam konteks pendidikan tinggi. Berdasarkan temuan tersebut, kualitas layanan akademik diposisikan sebagai variabel yang memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi karena mahasiswa adalah pengguna utama layanan akademik. Dalam perspektif manajemen layanan, kepuasan terbentuk ketika mahasiswa membandingkan harapan awal dengan pengalaman aktual yang mereka terima selama proses pendidikan. Tjiptono dan Chandra (2017) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan terjadi apabila kinerja layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Sejalan dengan itu, Kotler dan Keller (2018) menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja suatu jasa dengan harapan yang dimiliki. Dalam konteks perguruan tinggi, konsep ini berarti bahwa mahasiswa akan merasa puas apabila layanan akademik, fasilitas, interaksi dosen, administrasi, dan dukungan pembelajaran sesuai dengan kebutuhan serta harapan mereka.

Kepuasan mahasiswa juga dapat dijelaskan melalui *Expectancy Disconfirmation Theory*, yaitu teori yang memandang kepuasan sebagai hasil dari kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan. Apabila layanan akademik yang diterima lebih baik daripada harapan, maka mahasiswa mengalami kepuasan; sebaliknya, apabila layanan berada di bawah harapan, maka muncul ketidakpuasan (Kotler & Keller, 2018). Selain itu, kepuasan mahasiswa berkaitan dengan nilai yang dirasakan atau *perceived value*, yaitu perbandingan antara manfaat yang diperoleh mahasiswa dengan pengorbanan yang dikeluarkan, baik berupa biaya, waktu, tenaga, maupun usaha. Lupiyoadi (2018) menegaskan bahwa kepuasan dalam layanan



jasa sangat dipengaruhi oleh nilai manfaat yang diterima pelanggan. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu memastikan bahwa manfaat layanan akademik yang diberikan benar-benar dirasakan oleh mahasiswa secara nyata.

Dalam pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pembelajaran, tetapi juga oleh kualitas layanan akademik secara menyeluruh. Priansa (2017) menjelaskan bahwa layanan prima berperan penting dalam membentuk pengalaman positif pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan temuan Purwati et al. (2022) dalam *International Journal of Economics Development Research* yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas sistem informasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sihombing et al. (2025) dalam *Journal of Advances in Accounting, Economics, and Management* juga menegaskan bahwa kualitas layanan akademik memiliki hubungan erat dengan kepuasan mahasiswa. Artinya, semakin baik layanan akademik yang diberikan perguruan tinggi, seperti kecepatan administrasi, kejelasan informasi, profesionalitas dosen, dan kemudahan akses sistem akademik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan uraian tersebut, kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini dipahami sebagai penilaian mahasiswa terhadap pengalaman akademik yang mereka terima selama mengikuti proses pendidikan di perguruan tinggi. Kepuasan tersebut mencakup persepsi terhadap layanan akademik, fasilitas, dosen, administrasi, serta kepuasan secara umum. Napitupulu et al. (2018) dalam *Journal of Physics: Conference Series* menunjukkan bahwa kualitas fasilitas layanan memiliki hubungan dengan kepuasan mahasiswa, terutama pada aspek sarana pembelajaran, laboratorium, teknologi, dan lingkungan belajar. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa tidak berdiri sendiri, tetapi terbentuk dari kualitas layanan akademik, dukungan fasilitas, sistem informasi, serta pengalaman interaksi mahasiswa dengan lembaga pendidikan. Dalam penelitian ini, kepuasan mahasiswa menjadi variabel terikat yang mencerminkan sejauh mana sistem budgeting dan kualitas layanan akademik mampu menghasilkan pengalaman pendidikan yang sesuai dengan harapan mahasiswa.

Berdasarkan hubungan teoretis tersebut, penelitian ini mengajukan tiga hipotesis. H1: sistem budgeting berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. H2: kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. H3: sistem budgeting dan kualitas layanan akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Model penelitian menempatkan sistem budgeting dan kualitas layanan akademik sebagai variabel eksogen, sedangkan kepuasan mahasiswa sebagai variabel endogen. Secara konseptual, sistem budgeting menyediakan dukungan struktural bagi layanan, sedangkan kualitas layanan akademik menjadi pengalaman langsung yang dirasakan mahasiswa.



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei korelasional *cross-sectional*, karena data dikumpulkan dalam satu waktu tertentu melalui kuesioner terstruktur untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap sistem budgeting, kualitas layanan akademik, dan kepuasan mahasiswa. Pendekatan kuantitatif dipilih karena sesuai untuk menguji hubungan antarvariabel secara objektif melalui data berbentuk angka dan analisis statistik. Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan instrumen penelitian, serta menganalisis data secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dengan demikian, desain ini relevan karena penelitian bertujuan menguji pengaruh sistem budgeting dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa melalui model hubungan kausal berbasis SEM-PLS.

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif program sarjana Universitas Islam Mamba'ul Ulum Jambi tahun akademik 2025/2026 sebanyak 1.126 mahasiswa. Sampel dipilih menggunakan teknik *probability sampling* dengan pendekatan *stratified random sampling* agar setiap strata mahasiswa dapat terwakili secara proporsional. Sugiyono (2016) menyatakan bahwa sampel merupakan sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi penelitian. Penggunaan teknik sampling berstrata dipandang tepat karena responden berasal dari beberapa fakultas, program studi, dan semester yang berbeda. Dalam realisasi penelitian, sebanyak 154 kuesioner dinyatakan layak dianalisis dari 167 kuesioner yang disebarkan, sehingga tingkat respons mencapai 92,22%. Jumlah tersebut setara dengan 13,68% dari total populasi dan dinilai representatif karena melebihi batas minimum 10% sebagaimana dijelaskan oleh Hamdi dan Bahruddin (2020) dalam konteks penelitian kuantitatif pendidikan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada mahasiswa sebagai responden utama. Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert 1 sampai 5, mulai dari "sangat tidak setuju" sampai "sangat setuju". Data primer diperoleh langsung dari jawaban mahasiswa, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen pendukung institusi, seperti laporan anggaran, SOP layanan, pedoman akademik, serta dokumen perencanaan dan implementasi anggaran. Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa data kuantitatif berbentuk angka atau skor yang diperoleh dari hasil pengukuran indikator variabel penelitian. Selain itu, penggunaan dokumen pendukung sejalan dengan Nugraha dan Wibowo (2020), yang menjelaskan bahwa dokumentasi seperti laporan anggaran dan SOP budgeting dapat digunakan sebagai data sekunder untuk memperkuat deskripsi penelitian. Kombinasi data primer dan sekunder juga mendukung validitas hasil penelitian karena data sekunder dapat



berfungsi sebagai pembandingan atau verifikasi terhadap data primer (Priyono, 2016; Mariska & Hati, 2015).

Teknik analisis data menggunakan pendekatan *path analysis* metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Pemilihan SEM-PLS didasarkan pada kemampuannya menganalisis hubungan antarvariabel laten dan variabel observasi, tidak mensyaratkan normalitas data secara ketat, serta dapat digunakan pada ukuran sampel yang relatif terbatas. Hair et al. (2018) menjelaskan bahwa SEM-PLS sesuai digunakan untuk menganalisis hubungan sebab-akibat dalam model penelitian yang melibatkan konstruk laten. Analisis dilakukan melalui dua tahap, yaitu evaluasi *outer model* dan *inner model*. Evaluasi *outer model* digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen melalui *outer loading*, Average Variance Extracted (AVE), validitas diskriminan, Cronbach's Alpha, dan Composite Reliability. Hair et al. (2022) menyatakan bahwa indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki *outer loading* minimal 0,70 dan AVE minimal 0,50. Selanjutnya, evaluasi *inner model* digunakan untuk menguji hubungan struktural antarvariabel melalui nilai koefisien jalur, *t-statistic*, *p-value*, R-square, serta hasil *bootstrapping* untuk menentukan penerimaan atau penolakan hipotesis penelitian.

Tabel 1. Operasional variabel penelitian

Variabel	Indikator utama	Makna pengukuran
Sistem Budgeting (X1)	Perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, transparansi, akuntabilitas	Persepsi mahasiswa terhadap tata kelola anggaran yang mendukung kegiatan akademik.
Kualitas Layanan Akademik (X2)	Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy	Persepsi mahasiswa terhadap mutu fasilitas, keandalan, responsivitas, jaminan profesional, dan kepedulian layanan akademik.
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Layanan akademik, fasilitas, dosen, administrasi, kepuasan umum	Evaluasi mahasiswa terhadap pengalaman akademik dan layanan kampus secara keseluruhan.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Profil Responden

Data penelitian berasal dari 154 mahasiswa aktif program sarjana. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri atas 60 laki-laki atau 39% dan 94 perempuan atau 61%. Komposisi ini menunjukkan bahwa persepsi yang terekam dalam penelitian lebih banyak merepresentasikan pengalaman mahasiswa perempuan. Namun demikian, jumlah responden laki-laki masih cukup untuk menggambarkan variasi persepsi berdasarkan jenis kelamin. Berdasarkan program studi, sampel tersebar secara relatif proporsional. Program Studi Pendidikan Agama Islam memberikan jumlah responden tertinggi, yaitu 26 mahasiswa atau 17%. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam diwakili 24 mahasiswa atau 16%. Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Pendidikan Islam Anak Usia Dini, dan Ekonomi Syariah masing-masing diwakili 22 mahasiswa atau 14%. Pendidikan Bahasa Arab diwakili 20 mahasiswa atau 13%, sedangkan Hukum Ekonomi Syariah diwakili 18 mahasiswa atau 12%. Sebaran ini menunjukkan bahwa hasil penelitian tidak didominasi oleh satu program studi tertentu. Dilihat dari semester, responden berasal dari semester 2, 4, dan 6. Mahasiswa semester 2 berjumlah 37 orang, semester 4 berjumlah 61 orang, dan semester 6 berjumlah 56 orang. Dominasi semester 4 dan 6 memberi keuntungan analitis karena mahasiswa pada fase tersebut biasanya telah cukup lama mengalami layanan akademik, prosedur administrasi, dan interaksi dengan dosen. Namun, suara mahasiswa semester awal tetap terwakili sehingga hasil penelitian masih mencerminkan variasi pengalaman akademik.

Tabel 2. Profil responden penelitian

Kategori	Kelompok	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	60	39%
Jenis kelamin	Perempuan	94	61%
Program studi	MPI	24	16%
Program studi	PAI	26	17%
Program studi	PBA	20	13%
Program studi	PGMI	22	14%
Program studi	PIAUD	22	14%



Program studi	ESY	22	14%
Program studi	HES	18	12%
Semester	Semester 2	37	24%
Semester	Semester 4	61	40%
Semester	Semester 6	56	36%
Total	Responden valid	154	100%

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai minimum 1 dan maksimum 5, sehingga semua rentang skala Likert digunakan oleh responden. Median seluruh indikator berada pada angka 3, yang berarti kecenderungan respons mahasiswa berada pada posisi moderat. Kondisi ini menggambarkan bahwa mahasiswa tidak menilai institusi secara sangat buruk, tetapi juga belum memberikan penilaian yang sangat tinggi. Dengan kata lain, kualitas tata kelola dan layanan berada pada tingkat cukup, sehingga masih tersedia ruang perbaikan yang besar.

Rata-rata variabel Sistem Budgeting adalah 3,086 dengan rata-rata simpangan baku 0,800. Nilai ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai sistem budgeting pada kategori cukup baik. Indikator tertinggi pada variabel ini adalah perencanaan anggaran dengan mean 3,338, sedangkan indikator terendah adalah pengendalian anggaran dengan mean 2,877. Temuan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa relatif lebih mudah menangkap adanya proses perencanaan, tetapi belum merasakan pengendalian dan koordinasi anggaran yang kuat. Dalam konteks manajemen, kondisi ini menunjukkan perlunya memperkuat hubungan antara rencana, pelaksanaan, pengawasan, dan komunikasi lintas unit.

Rata-rata variabel Kualitas Layanan Akademik adalah 2,812, menjadi nilai terendah dibandingkan dua variabel lainnya. Indikator tertinggi pada variabel ini adalah empathy dengan mean 2,987, sedangkan indikator terendah adalah reliability dengan mean 2,643. Pola ini menarik karena mahasiswa masih melihat adanya kepedulian atau sikap membantu dari pihak kampus, tetapi belum sepenuhnya percaya pada keandalan layanan. Reliability yang rendah berarti mahasiswa belum merasakan konsistensi waktu, kepastian prosedur, dan akurasi informasi secara optimal. Dalam layanan pendidikan, keandalan merupakan inti layanan karena mahasiswa membutuhkan kepastian agar aktivitas akademik berjalan lancar.



Rata-rata variabel Kepuasan Mahasiswa adalah 3,068. Nilai ini menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas, tetapi kepuasan tersebut belum kuat. Indikator tertinggi adalah kepuasan terhadap layanan administrasi dengan mean 3,286, sedangkan indikator terendah adalah kepuasan terhadap dosen dengan mean 2,883. Temuan ini memberi pesan bahwa layanan administrasi sudah relatif diapresiasi, tetapi aspek yang berkaitan dengan interaksi akademik dan pembelajaran masih perlu diperbaiki. Jika dibandingkan seluruh indikator, mean tertinggi terdapat pada perencanaan anggaran (3,338), sedangkan mean terendah terdapat pada reliability layanan akademik (2,643). Dengan demikian, prioritas perbaikan paling mendesak adalah membangun layanan akademik yang lebih konsisten dan dapat diandalkan.

Tabel 3. Ringkasan statistik deskriptif tiap variabel

Variabel	Jumlah indikator	Rata-rata variabel	Rata-rata StD	Mean tertinggi	Mean terendah
Sistem Budgeting (X1)	5	3,086	0,800	3,338	2,877
Kualitas Layanan Akademik (X2)	5	2,812	0,644	2,987	2,643
Kepuasan Mahasiswa (Y)	5	3,068	0,739	3,286	2,883

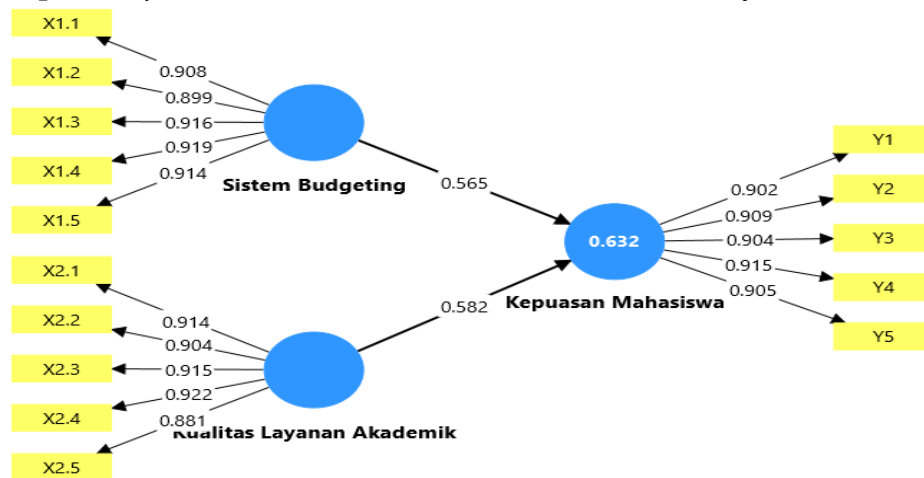
Tabel 4. Indikator tertinggi dan terendah pada tiap variabel

Variabel	Indikator tertinggi	Mean	Indikator terendah	Mean
Sistem Budgeting (X1)	Perencanaan anggaran (X1.1)	3,338	Pengendalian anggaran (X1.3)	2,877
Kualitas Layanan Akademik (X2)	Empathy/kepedulian (X2.5)	2,987	Reliability/keandalan (X2.2)	2,643
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kepuasan terhadap layanan administrasi (Y4)	3,286	Kepuasan terhadap dosen (Y3)	2,883



Evaluasi Model Pengukuran

Evaluasi model pengukuran menunjukkan bahwa seluruh indikator memenuhi kriteria validitas konvergen. Nilai outer loading indikator sistem budgeting berada antara 0,90 dan 0,92; indikator kualitas layanan akademik berada antara 0,88 dan 0,92; sedangkan indikator kepuasan mahasiswa berada antara 0,90 dan 0,92. Semua nilai tersebut lebih tinggi dari batas 0,70, sehingga indikator dinilai kuat merepresentasikan konstruksya. Nilai AVE juga memenuhi kriteria, yakni 0,83 untuk sistem budgeting, 0,82 untuk kualitas layanan akademik, dan 0,82 untuk kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya.



Gambar.1
Model Pengukuran

Validitas diskriminan dinilai melalui HTMT. Nilai HTMT antara sistem budgeting dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,57; antara sistem budgeting dan kualitas layanan akademik sebesar 0,06; dan antara kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,59. Semua nilai berada di bawah ambang 0,90, sehingga ketiga konstruk dapat dibedakan secara empiris. Hasil ini penting karena sistem budgeting, kualitas layanan akademik, dan kepuasan mahasiswa merupakan konsep yang saling berkaitan tetapi tidak boleh tumpang tindih dalam pengukuran.

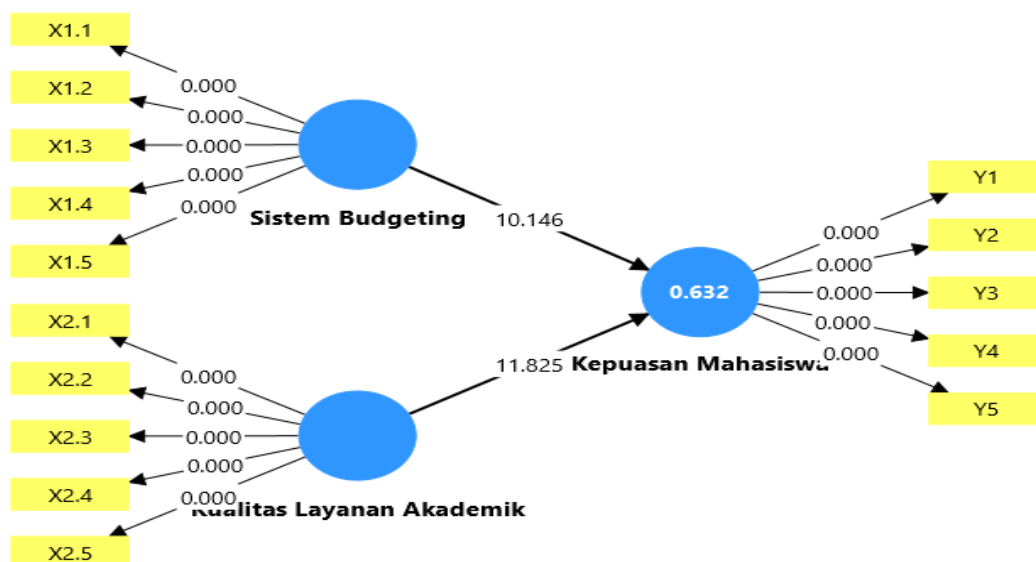
Uji reliabilitas memperlihatkan bahwa setiap konstruk memiliki Cronbach's alpha sebesar 0,95 dan composite reliability sebesar 0,96. Nilai ini menunjukkan konsistensi internal yang sangat baik. Dengan terpenuhinya validitas dan reliabilitas, instrumen dinyatakan layak digunakan untuk menguji model struktural. Evaluasi ini juga menunjukkan bahwa temuan inferensial tidak dibangun di atas alat ukur yang lemah, melainkan pada konstruk yang telah memenuhi standar statistik PLS-SEM (Hair et al., 2021, 2022).



Tabel 5. Ringkasan evaluasi model pengukuran

Konstruk	Outer loading indikator	AVE	HTMT terkait	Cronbach's alpha	Composite reliability
Sistem Budgeting	0,90-0,92	0,83	0,06-0,57	0,95	0,96
Kualitas Layanan Akademik	0,88-0,92	0,82	0,06-0,59	0,95	0,96
Kepuasan Mahasiswa	0,90-0,92	0,82	0,57-0,59	0,95	0,96

Evaluasi Model Struktural dan Uji Hipotesis



Gambar.2 Model Struktural

Sebelum menguji hipotesis, multikolinieritas diperiksa melalui VIF. Seluruh indikator memiliki nilai VIF antara 3,19 dan 4,35, berada di bawah ambang 5. Dengan demikian, tidak terdapat gejala multikolinieritas serius yang dapat mengganggu estimasi model. Setelah model dinyatakan layak, pengujian hipotesis dilakukan melalui bootstrapping. Hasil menunjukkan bahwa sistem budgeting berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Koefisien jalur sebesar 0,57 menunjukkan arah pengaruh positif. Nilai t-statistic sebesar 10,15 jauh di atas 1,96 dan p-value di bawah 0,05.



Interval kepercayaan 95% berada pada rentang 0,45 hingga 0,68, tidak melintasi angka nol. Karena itu, H1 diterima.

Kualitas layanan akademik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Koefisien jalur sebesar 0,58, t-statistic 11,83, dan p-value di bawah 0,05 menunjukkan dukungan statistik yang kuat. Interval kepercayaan berada pada rentang 0,48 hingga 0,67 dan seluruhnya positif. Dengan demikian, H2 diterima. Jika dibandingkan, kualitas layanan akademik memiliki koefisien sedikit lebih besar daripada sistem budgeting, yaitu 0,58 berbanding 0,57. Perbedaan ini tidak terlalu jauh, tetapi secara substantif menunjukkan bahwa layanan akademik menjadi pengalaman yang lebih langsung dirasakan mahasiswa dibandingkan proses budgeting yang bekerja di balik sistem institusi.

Secara simultan, model memiliki daya jelaskan yang memadai. Nilai R-square kepuasan mahasiswa sebesar 0,632 dan R-square adjusted sebesar 0,627. Artinya, 63,2% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh sistem budgeting dan kualitas layanan akademik secara bersama-sama, sedangkan 36,8% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Dalam penelitian sosial dan pendidikan, angka ini tergolong baik karena lebih dari separuh variasi variabel endogen dapat dijelaskan oleh dua prediktor utama. Nilai f-square juga menunjukkan ukuran pengaruh besar: 0,87 untuk sistem budgeting dan 0,92 untuk kualitas layanan akademik. Model fit menunjukkan SRMR sebesar 0,04 dan NFI sebesar 0,93, yang mengindikasikan kecocokan model yang baik. Dengan demikian, H3 diterima.

Tabel 6. Ringkasan hasil model struktural

Hubungan/indikator model	Koefisien/nilai	t-statistic	p-value	Keputusan
Sistem Budgeting -> Kepuasan Mahasiswa	0,57	10,15	<0,05	Signifikan; H1 diterima
Kualitas Layanan Akademik -> Kepuasan Mahasiswa	0,58	11,83	<0,05	Signifikan; H2 diterima
R-square Kepuasan Mahasiswa	0,632	-	-	Daya jelaskan 63,2%
R-square adjusted	0,627	-	-	Model stabil
f-square Sistem	0,87	-	-	Pengaruh besar



Budgeting				
f-square	Kualitas	0,92	-	-
Layanan Akademik				Pengaruh besar
SRMR		0,04	-	-
NFI		0,93	-	-
				Fit baik
				Fit baik

Pembahasan

Temuan pertama menegaskan bahwa sistem budgeting berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Secara konseptual, hasil ini dapat dijelaskan melalui fungsi anggaran sebagai alat alokasi sumber daya. Mahasiswa mungkin tidak membaca dokumen anggaran secara langsung, tetapi mereka merasakan dampak dari keputusan anggaran melalui fasilitas, layanan administrasi, teknologi akademik, dan dukungan pembelajaran. Ketika anggaran direncanakan sesuai kebutuhan akademik dan dipertanggungjawabkan secara jelas, institusi memiliki peluang lebih besar untuk menyediakan layanan yang sesuai harapan. Dengan demikian, budgeting bukan isu belakang layar semata, melainkan faktor manajerial yang dapat membentuk pengalaman mahasiswa.

Temuan deskriptif memperlihatkan bahwa indikator perencanaan anggaran memperoleh mean tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai ada indikasi perencanaan yang cukup baik atau setidaknya kebijakan institusi dipersepsikan memiliki arah. Namun, indikator pengendalian anggaran memperoleh mean terendah pada variabel sistem budgeting. Kondisi ini menunjukkan bahwa perbaikan tidak cukup berhenti pada penyusunan rencana. Universitas perlu memperkuat kontrol realisasi, komunikasi antarunit, evaluasi program, dan mekanisme koreksi. Dalam pendidikan tinggi, anggaran yang baik harus mampu bergerak dari rencana ke layanan. Jika proses pengendalian lemah, anggaran dapat mengalami kehilangan daya transformasinya terhadap mutu layanan.

Temuan kedua menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini konsisten dengan teori kualitas layanan dan riset terdahulu yang menyatakan bahwa pengalaman layanan menentukan kepuasan pengguna jasa (Napitupulu et al., 2018; Purwati et al., 2022; Sihombing et al., 2025). Mahasiswa menilai kampus melalui interaksi yang berulang: memperoleh informasi, mengurus administrasi, menerima pengajaran, menggunakan



fasilitas, dan meminta bantuan ketika menghadapi masalah akademik. Karena itu, kualitas layanan menjadi faktor yang sangat dekat dengan pengalaman aktual mahasiswa.

Menariknya, kualitas layanan akademik menjadi variabel dengan rata-rata deskriptif terendah. Reliability atau keandalan memperoleh mean 2,643, paling rendah di antara seluruh indikator. Temuan ini menunjukkan bahwa masalah layanan bukan terutama pada kurangnya sikap peduli, karena empathy justru menjadi indikator tertinggi pada kualitas layanan akademik, melainkan pada konsistensi dan kepastian layanan. Mahasiswa dapat menilai staf atau dosen cukup peduli, tetapi tetap merasa layanan belum andal apabila prosedur berubah-ubah, informasi tidak konsisten, waktu penyelesaian tidak jelas, atau jawaban antarunit berbeda. Dalam manajemen layanan, keandalan merupakan dimensi inti karena pengguna jasa membutuhkan kepastian.

Temuan ini memberikan implikasi praktis yang kuat. Universitas perlu membangun standar layanan minimum yang eksplisit untuk setiap proses akademik, misalnya batas waktu pengurusan dokumen, alur pelayanan, penanggung jawab, standar komunikasi, dan mekanisme penanganan keluhan. Standardisasi tersebut penting agar layanan tidak bergantung pada gaya kerja individual, tetapi ditopang oleh sistem yang dapat diaudit. Selain itu, integrasi informasi antarunit perlu diperkuat agar mahasiswa tidak menerima jawaban yang berbeda dari program studi, fakultas, dan biro akademik. Keandalan layanan akan meningkat apabila prosedur, data, dan komunikasi berjalan seragam.

Temuan ketiga menunjukkan bahwa sistem budgeting dan kualitas layanan akademik secara bersama-sama menjelaskan kepuasan mahasiswa secara substansial. Nilai R-square 0,632 menunjukkan bahwa kedua variabel merupakan prediktor penting. Secara substantif, ini berarti kepuasan mahasiswa terbentuk dari kombinasi arena manajerial dan arena layanan. Arena manajerial menyediakan sumber daya dan kebijakan; arena layanan menerjemahkan sumber daya tersebut ke dalam pengalaman sehari-hari mahasiswa. Jika salah satu arena lemah, kepuasan sulit meningkat secara berkelanjutan. Budgeting yang kuat tetapi tidak menghasilkan layanan andal akan dipersepsi jauh oleh mahasiswa. Sebaliknya, layanan yang ramah tetapi tidak ditopang anggaran dan sistem pengendalian akan sulit dipertahankan.

Kualitas layanan akademik sedikit lebih dominan dibanding sistem budgeting. Hal ini dapat dipahami karena mahasiswa lebih mudah menilai pengalaman yang bersifat langsung. Mereka dapat langsung merasakan apakah staf cepat merespons, apakah dosen profesional, apakah fasilitas nyaman, dan apakah informasi akademik jelas. Sistem budgeting bersifat lebih tidak kasatmata, sehingga pengaruhnya terhadap kepuasan cenderung dirasakan melalui layanan yang dihasilkannya. Dengan demikian, hasil penelitian tidak menurunkan pentingnya budgeting, tetapi menunjukkan bahwa dampak



budgeting terhadap kepuasan perlu diterjemahkan secara konkret ke dalam mutu layanan akademik.

Secara teoritis, artikel ini memperluas pemahaman tentang kepuasan mahasiswa dengan menempatkan budgeting sebagai konstruk manajerial yang berpengaruh langsung bersama kualitas layanan. Banyak studi kepuasan mahasiswa berfokus pada kualitas layanan, fasilitas, biaya, atau sistem informasi. Penelitian ini menambahkan bahwa tata kelola anggaran juga perlu masuk dalam model kepuasan karena menentukan kapasitas institusi dalam menyediakan layanan. Dalam konteks perguruan tinggi Islam, temuan ini relevan dengan prinsip amanah dan akuntabilitas. Pengelolaan anggaran yang baik tidak hanya memenuhi tuntutan administratif, tetapi juga menjadi bentuk tanggung jawab moral institusi terhadap mahasiswa.

Secara praktis, Universitas Islam Mamba'ul Ulum Jambi dapat menggunakan temuan ini sebagai dasar perbaikan kelembagaan. Pertama, perencanaan anggaran yang sudah dinilai relatif baik perlu dipertahankan, tetapi pengendalian anggaran harus diperkuat melalui monitoring realisasi, evaluasi capaian, dan pelaporan berbasis layanan. Kedua, kualitas layanan akademik harus diprioritaskan, terutama reliability. Ketiga, evaluasi kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara berkala dan dikaitkan dengan perencanaan program. Keempat, kepuasan terhadap dosen yang menjadi indikator terendah pada variabel kepuasan perlu ditangani melalui penguatan kompetensi pedagogik, komunikasi akademik, responsivitas bimbingan, dan profesionalisme interaksi. Dengan langkah tersebut, perbaikan tidak hanya menyentuh dokumen kebijakan, tetapi juga pengalaman mahasiswa.

Jika dibandingkan dengan temuan riset layanan pendidikan sebelumnya, hasil penelitian ini memperkuat posisi kualitas layanan sebagai penentu kepuasan mahasiswa. Purwati et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas sistem informasi akademik sama-sama berkontribusi terhadap kepuasan, sedangkan Napitupulu et al. (2018) menekankan pentingnya fasilitas layanan sebagai bagian dari pengalaman mahasiswa. Artikel ini melengkapi temuan tersebut dengan menambahkan bahwa kualitas layanan tidak dapat berdiri sendiri karena membutuhkan dukungan budgeting yang memadai. Artinya, layanan akademik bukan hanya masalah perilaku staf atau dosen, tetapi juga masalah desain sumber daya yang memungkinkan layanan tersebut bekerja secara konsisten.

Pada sisi metodologis, penggunaan PLS-SEM memberikan kekuatan karena model tidak hanya menguji hubungan linier sederhana, tetapi juga menilai kelayakan konstruk, kualitas indikator, dan kekuatan prediktif model secara simultan. Nilai outer loading, AVE, HTMT, Cronbach's alpha, composite reliability, R-square, f-square, SRMR, dan NFI menunjukkan bahwa model telah melalui evaluasi berlapis. Dengan demikian,



kesimpulan bahwa sistem budgeting dan kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa tidak hanya didasarkan pada koefisien jalur, tetapi juga pada kualitas model pengukuran dan model struktural yang memadai.

Bagi pengelola universitas, temuan ini mengandung pesan bahwa kepuasan mahasiswa perlu diperlakukan sebagai indikator strategis. Kepuasan bukan sekadar respons emosional, melainkan informasi manajerial tentang bagaimana kebijakan, anggaran, proses layanan, dan interaksi akademik diterima oleh pengguna utama layanan pendidikan. Jika kepuasan mahasiswa meningkat, institusi memperoleh modal reputasi dan kepercayaan. Jika kepuasan stagnan, kampus perlu membaca data tersebut sebagai sinyal awal adanya ketidaksesuaian antara janji layanan dan pengalaman nyata mahasiswa.

Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya menjawab rumusan masalah, tetapi juga menawarkan arah transformasi kelembagaan. Universitas perlu memperlakukan budgeting sebagai proses akademik-strategis yang terkait langsung dengan mutu layanan, bukan sebagai administrasi keuangan yang terpisah dari mahasiswa. Pada saat yang sama, unit akademik perlu menafsirkan kualitas layanan sebagai tanggung jawab bersama lintas fungsi: dosen, tenaga kependidikan, program studi, fakultas, biro akademik, dan pimpinan universitas. Keterhubungan lintas fungsi inilah yang menentukan apakah kebijakan dapat berubah menjadi pengalaman layanan yang benar-benar optimal (memuaskan).

KESIMPULAN

Artikel ini menyimpulkan bahwa sistem budgeting dan kualitas layanan akademik merupakan dua faktor penting yang memengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Mambau'ul Ulum Jambi. Sistem budgeting terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan koefisien jalur 0,57. Artinya, semakin baik perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, transparansi, dan akuntabilitas anggaran, semakin tinggi kecenderungan mahasiswa untuk merasa puas. Kualitas layanan akademik juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien 0,58. Pengaruh ini sedikit lebih besar dibanding sistem budgeting karena layanan akademik merupakan pengalaman yang langsung bersentuhan dengan mahasiswa.

Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 63,2% variasi kepuasan mahasiswa. Nilai R-square adjusted 0,627, f-square yang besar, SRMR 0,04, dan NFI 0,93 menunjukkan bahwa model memiliki daya jelaskan dan kecocokan yang baik. Hasil deskriptif menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik merupakan titik paling lemah, terutama pada indikator reliability. Sementara itu, pada sistem budgeting, indikator yang perlu diperkuat adalah pengendalian anggaran. Pada variabel kepuasan mahasiswa, perhatian khusus perlu diberikan pada kepuasan terhadap dosen.



Implikasi utama penelitian ini adalah bahwa peningkatan kepuasan mahasiswa membutuhkan integrasi antara tata kelola anggaran dan mutu layanan. Universitas perlu memastikan bahwa anggaran tidak hanya terserap secara administratif, tetapi juga menghasilkan outcome layanan yang dirasakan mahasiswa. Pada saat yang sama, layanan akademik perlu distandarkan agar lebih konsisten, cepat, akurat, dan dapat diandalkan. Keterbatasan penelitian ini terletak pada desain cross-sectional, penggunaan data persepsional, dan lokasi penelitian pada satu institusi. Penelitian berikutnya dapat memperluas model dengan menambahkan variabel mediasi atau moderasi, seperti loyalitas mahasiswa, kepercayaan institusional, kualitas sistem informasi akademik, budaya organisasi, dan kepemimpinan akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- 1) Akbar, S. I. (2018). Kualitas layanan jasa pendidikan: Analisis Quality Function Deployment. *Jurnal Gama Societa*, 2(2), 121-131. <https://doi.org/10.22146/jgs.48866>
- 2) Barr, M. J., & McClellan, G. S. (2018). *Budgets and financial management in higher education*. Jossey-Bass.
- 3) Direktorat Jenderal Pendidikan Islam. (2021). *Buku panduan perencanaan dan penganggaran program pendidikan Islam*. IAIN Padangsidempuan.
- 4) Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis (8th ed.)*. Cengage Learning.
- 5) Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (3rd ed.)*. Sage.
- 6) Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer.
- 7) Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2024). *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling (2nd ed.)*. Sage.
- 8) Hamdi, A. S., & Bahruddin, E. (2020). *Metode penelitian kuantitatif aplikasi dalam pendidikan*. Deepublish.
- 9) Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran*. Erlangga.
- 10) Levenson, N. (2020). *A better way to budget: Building support for bold, student-centered change in public schools*. Harvard Education Press.
- 11) Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- 12) Mariskasari, L., & Hati, S. W. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Negeri Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 1-9. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v3i1.178>



- 13) Martasubrata, N., & Suwatno, S. (2016). Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 136-143. <https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3266>
- 14) Napitupulu, D., et.al (2018). Analysis of student satisfaction toward quality of service facility. *Journal of Physics: Conference Series*, 954, Article 012019. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/954/1/012019>
- 15) Nofrida, E. R., & Najib, K. H. (2023). Analisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah dan Tinggi (JMP-DMT)*, 4(4). <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i4.16231>
- 16) Priansa, D. J. (2017). *Manajemen pelayanan prima*. Alfabeta.
- 17) Priyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif*. Zifatama Publishing.
- 18) Purwati, A. A., Amin, A. M., Nyoto, N., & Hamzah, M. L. (2022). The effect of service quality and academic information systems quality on student's satisfaction. *International Journal of Economics Development Research*, 3(1), 51-70. <https://doi.org/10.37385/ijedr.v3i1.400>
- 19) Raka, I. N., & Putra, I. N. M. (2022). Analisis indeks kepuasan layanan akademik mahasiswa untuk meningkatkan layanan manajemen pada Program Pascasarjana Prodi PAH STAHN Mpu Kuturan Singaraja. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5(1), 62-78. <https://doi.org/10.37329/cetta.v5i1.1515>
- 20) Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2022). Partial least squares structural equation modeling. In C. Homburg, M. Klarmann, & A. Vomberg (Eds.), *Handbook of market research*.
- 21) Siagian, G. Y. H. (2020). Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pelayanan akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nasional Indonesia (STIENI) Jakarta. *Jurnal Ecoment Global*, 5(1), 48-55. <https://doi.org/10.35908/jeg.v5i1.951>
- 22) Sihombing, D. O., Luthfi, M. K., Nabila, T., Silitonga, J. E., & Fachruddin, W. (2025). The effect of academic service quality on student satisfaction. *Journal of Advances in Accounting, Economics, and Management*, 2(3), 1-15. <https://doi.org/10.47134/aaem.v2i3.572>
- 23) Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- 24) Thrane, C. (2022). *Doing statistical analysis: A student's guide to quantitative research*. Taylor & Francis.
- 25) Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Service, quality & satisfaction*. Andi.
- 26) Zikmund, W. G. (1997). *Business research methods*. Dryden Press.

