

PENGALAMAN MAHASISWA DALAM MENGAKSES FASILITAS KAMPUS: STUDI KASUS DI GEDUNG PPG UIN JAKARTA

Canggih Tri Satria^{1*}, Divani Truna Wijayanti², Nurazizah³, Muhammad Rizki Fadhilah⁴, Arif Saefudin⁵

¹²³⁴⁵Pendidikan IPS FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

[1*canggih.trisatria23@mhs.uinjkt.ac.id](mailto:canggih.trisatria23@mhs.uinjkt.ac.id) , [2](mailto:divani.truna23@mhs.uinjkt.ac.id) ,
[318nrazizah@gmail.com](mailto:18nrazizah@gmail.com) , [4rizki.fadhilah23@mhs.uinjkt.ac.id](mailto:rizki.fadhilah23@mhs.uinjkt.ac.id) , [5arifsa@uinjkt.ac.id](mailto:arifsa@uinjkt.ac.id)

*Corresponding author**

ABSTRACT

The comfort, learning effectiveness, and general contentment of students within higher education contexts are greatly influenced by the availability and quality of campus amenities. In this study, we want to investigate how students at PPG UIN Jakarta have used and rated the campus amenities throughout their time here. Over the course of two months, this research used a case study strategy to gather qualitative data via in-depth interviews, field observations, and recording. Researchers and participants engaged in casual, open conversation to get information from students who were purposefully chosen to be informants and who made frequent use of university resources. To guarantee the correctness and trustworthiness of the results, data validity was reinforced by triangulation, member verification, and peer debriefing. Data analysis comprised reduction, presentation, and conclusion drafting. The main results indicate that although campus facilities are relatively comprehensive, students continue to encounter technical obstacles such as malfunctioning air conditioners, elevators, projectors, and unstable internet connectivity, which significantly diminish the quality of their user experience. The primary conclusion reveals that the effectiveness of facility management remains suboptimal due to weak preventive maintenance, slow responses to complaints, and improper user behavior in facility utilization. This study contributes to enriching the discourse on student experience-based facility management by emphasizing the need for responsive, transparent, and student-inclusive facility governance to enhance satisfaction, learning efficiency, and institutional quality.

Keywords: Student Experience, Campus Facilities, Student Satisfaction

ABSTRAK

Kenyamanan, efektivitas pembelajaran, dan kepuasan umum mahasiswa dalam konteks pendidikan tinggi sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dan kualitas fasilitas kampus. Tujuan riset ini yaitu untuk mengkaji bagaimana mahasiswa PPG UIN Jakarta telah menggunakan dan menilai fasilitas kampus selama mereka berada di sana. Selama dua bulan, riset ini menggunakan strategi studi kasus untuk menghimpun data kualitatif dengan mewawancara mendalam, pengamatan lapangan, dan pencatatan. Peneliti dan partisipan terlibat dalam percakapan santai dan terbuka untuk mendapatkan informasi dari mahasiswa yang sengaja terpilih

sebagai informan dan yang sering memanfaatkan sumber daya universitas. Untuk menjamin kebenaran dan kredibilitas hasil, validitas data diperkuat melalui triangulasi, verifikasi anggota, dan peer debriefing. Analisis data seperti mereduksi, menyajikan, dan menyimpulkan. Kesimpulan utama menyatakan bahwa efektivitas pengelolaan fasilitas kampus belum optimal karena lemahnya pemeliharaan preventif, respons yang lambat terhadap keluhan, dan perilaku penggunaan fasilitas yang kurang bertanggung jawab. Riset ini berkontribusi dengan memperkuat pemahaman mengenai pentingnya student experience-based facility management dalam meningkatkan kualitas fasilitas kampus melalui sistem pengelolaan yang responsif, transparan, serta melibatkan mahasiswa sebagai pengguna utama.

Kata Kunci: Pengalaman Mahasiswa, Fasilitas Kampus, Kepuasaan Mahasiswa

A. Pendahuluan

Pendidikan tinggi memiliki peran strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing global. Salah satu faktor kunci dalam menunjang keberhasilan proses pembelajaran di perguruan tinggi yaitu tersedianya fasilitas kampus yang memadai, terpelihara, dan mudah diakses oleh seluruh sivitas akademika (Fadila Salsabila Zalma; Maivalinda, 2025; Samudra & Sari Ramadhan, 2024; Wahyudi, 2025). Di berbagai negara, isu mengenai kualitas fasilitas pendidikan telah menjadi perhatian utama karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa, efektivitas pembelajaran, serta citra institusi pendidikan (Achmad, 2022; Muflihin, 2023; Pandjaitan, 2013). Penelitian sebelumnya juga

menegaskan bahwa manajemen fasilitas pembelajaran memiliki peran penting dalam keberhasilan proses akademik serta fasilitas dan dukungan teknologi terbukti meningkatkan kepuasan mahasiswa. Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi dan meningkatnya tuntutan profesionalisme di era digital, kampus dituntut untuk tidak hanya menyediakan sarana pembelajaran formal, namun juga menciptakan lingkungan akademik yang inklusif, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa. Fasilitas seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium fungsional, perpustakaan digital, jaringan internet stabil, serta ruang publik yang mendukung interaksi akademik menjadi komponen penting dalam menunjang kualitas proses belajar

mengajar. Fenomena global menunjukkan bahwa institusi pendidikan dengan sistem pengelolaan fasilitas yang baik cenderung punya tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi serta reputasi akademik yang lebih kuat (Saefudin et al., 2023, 2024).

Namun, pada praktiknya berbagai perguruan tinggi masih menghadapi permasalahan terkait pemerataan akses fasilitas, kualitas pemeliharaan sarana, serta efektivitas penyediaan layanan penunjang akademik. Permasalahan ini dapat berdampak pada munculnya ketidakpuasan mahasiswa dan berkurangnya efektivitas proses pembelajaran. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketersediaan dan kualitas fasilitas secara langsung memengaruhi motivasi dan kenyamanan belajar mahasiswa serta berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mereka (Nofriavani et al., 2022). Oleh karena itu, penelitian mengenai pengalaman mahasiswa dalam mengakses dan menggunakan fasilitas kampus menjadi sangat penting untuk memahami sejauh mana kualitas layanan pendidikan tinggi mampu

memenuhi kebutuhan mahasiswa baik di tingkat lokal maupun internasional. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan wawasan konseptual melalui kajian teoritik mengenai manajemen fasilitas pendidikan, kualitas layanan, serta pengalaman pengguna (user experience) dalam konteks pendidikan tinggi, sehingga analisis yang dilaksanakan dapat memberikan gambaran komprehensif terkait kendala dan kebutuhan mahasiswa berdasarkan data empiris (Santi et al., 2024).

Sejalan dengan itu, riset ini punya tujuan untuk mengetahui pengalaman mahasiswa dalam mengakses dan memanfaatkan fasilitas kampus, menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas fasilitas yang tersedia, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pemanfaatannya. Riset ini didukung oleh kajian teoritik yang mencakup teori kualitas layanan, teori kepuasan pengguna, dan konsep pengelolaan sarana pendidikan sebagai landasan dalam memahami fenomena yang diteliti. Kajian ini menjadi penting karena kualitas fasilitas kampus

merupakan aspek fundamental yang berpengaruh terhadap mutu pembelajaran, kenyamanan aktivitas akademik, serta pencapaian kompetensi mahasiswa. Selain itu, pengelolaan fasilitas yang baik juga berkontribusi pada peningkatan daya saing institusi melalui efisiensi layanan dan kenyamanan lingkungan belajar (Azzahra et al., 2025). Maka begitu, hasil penelitian diinginkan mampu memberi kontribusi bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan pengelolaan fasilitas secara berkelanjutan, memperkuat daya saing institusi, serta menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih inklusif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

B. Metode Penelitian

Metode riset yang dipergunakan pada riset ini yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus (Alimuddin, 2023). Pendekatan tersebut terpilih karena tujuan utama penelitian yaitu untuk menggali pengalaman mahasiswa PPG UIN Jakarta secara mendalam dalam mengakses fasilitas kampus, sehingga diperlukan pemahaman yang komprehensif dan kontekstual

terhadap fenomena yang ada (Agnes Monica Sianipar et al., 2024). Studi kasus dipandang tepat karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi situasi nyata, dengan fokus pada kasus spesifik yakni mahasiswa PPG UIN Jakarta sebagai subjek penelitian. Subjek riset ini terpilih secara purposive, yaitu mahasiswa yang aktif menggunakan fasilitas kampus dan bersedia jadi informan untuk memberi informasi yang kaya mengenai pengalaman mereka. Lokasi penelitian difokuskan di lingkungan kampus PPG UIN Jakarta dengan berbagai fasilitas yang digunakan mahasiswa sehari-hari sebagai objek observasi dan pembahasan.

Pengumpulan data dilaksanakan dengan teknik utama wawancara mendalam, di mana peneliti mengajukan pertanyaan terbuka yang diarahkan untuk menggali pengalaman, persepsi, hambatan, dan cara mahasiswa dalam mengakses fasilitas kampus. Selain itu, dilaksanakan observasi lapangan yang bertujuan untuk melihat langsung kondisi fasilitas dan bagaimana mahasiswa memanfaatkannya. Pendukung lain

yaitu dokumentasi berupa catatan, foto, dan dokumen terkait yang mendukung pemahaman konteks penelitian (Putri & Murhayati, 2022).

Analisis data dilaksanakan secara kualitatif dengan tahap mereduksi data untuk menyaring dan mereduksi informasi yang berkaitan, kemudian penyajian data yang tersusun berbentuk narasi deskriptif, dan terakhir penarikan kesimpulan yang menggambarkan keseluruhan pengalaman mahasiswa dalam mengakses fasilitas kampus tersebut (Sugiyono, 2016). Selama proses analisis, validitas data dijaga dengan teknik triangulasi, yaitu menggunakan beragam sumber data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta metode yang beragam untuk memperoleh gambaran yang akurat dan menyeluruh (JASMINE, 2014). Selain itu, pengecekan kembali dengan informan dilaksanakan agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan pengalaman yang sebenarnya (Husnulail et al., 2024).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengalaman Mahasiswa PPG UIN Jakarta dalam Mengakses Fasilitas Kampus

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa PPG UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dalam mengakses fasilitas kampus mencerminkan kondisi yang beragam. Mahasiswa menilai bahwa secara umum fasilitas kampus tersedia dengan cukup lengkap, mencakup ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, musholla, lift, hingga jaringan internet. Namun, kelengkapan tersebut tidak sepenuhnya diikuti oleh kualitas dan efektivitas penggunaannya. Beberapa mahasiswa mengaku masih menghadapi kendala teknis, seperti AC dan proyektor yang tidak berfungsi, pencahayaan ruang belajar yang kurang memadai, serta lift yang sering rusak atau penuh pada jam sibuk yang keseluruhannya berdampak pada kenyamanan dan ketepatan waktu perkuliahan.

Temuan ini mengisi kesenjangan empiris dalam literatur yang selama ini lebih banyak berfokus pada kepuasan mahasiswa secara umum, bukan pada pengalaman langsung

mahasiswa program profesi guru dalam memanfaatkan fasilitas pembelajaran (Syahfendy et al., 2025; Tasya & Wasisto, 2024). Kondisi fasilitas yang belum optimal dapat dijelaskan melalui perspektif Service Quality Theory, yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi layanan yang diterima (Achmad, 2022; Muflihin, 2023; Wijana & Dwi Rusiawati, 2021). Mahasiswa datang dengan ekspektasi tinggi terhadap fasilitas profesional, namun persepsi aktual mereka menunjukkan adanya ketidaksesuaian akibat kurangnya pemeliharaan serta respons yang lambat terhadap keluhan (Murlasari et al., 2023; Sjahruddin et al., 2024). Selain itu, perilaku sebagian mahasiswa yang belum memanfaatkan fasilitas sesuai fungsinya turut memperkuat relevansi teori User Behavior in Educational Infrastructure, yang menekankan adanya pengaruh budaya penggunaan terhadap kualitas sarana (Agnes Monica Sianipar et al., 2024; Ardana et al., 2023; Azzahra et al., 2025).

Maka begitu, pengalaman mahasiswa dapat dikategorikan cukup baik dari segi ketersediaan sarana, namun masih lemah dalam aspek kualitas, pemeliharaan, dan kedisiplinan penggunaan. Temuan ini sejalan dengan beragam studi yang menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas tidak otomatis menghasilkan kepuasan apabila aspek teknis dan manajerial tidak berjalan optimal (Larasati et al., 2022; Muarif Raihan A. F & Hasannudin, 2025; Selvia, 2023).

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kemudahan dan Hambatan Mahasiswa dalam Memanfaatkan Fasilitas Kampus

Berdasarkan analisis lapangan, terdapat sejumlah faktor pendukung dalam pemanfaatan fasilitas kampus PPG UIN Jakarta. Dukungan pelayanan staf kampus menjadi faktor utama yang dianggap memudahkan mahasiswa, terutama dalam peminjaman ruang atau perangkat pembelajaran. Lokasi gedung yang strategis, sistem peminjaman buku elektronik, serta ketersediaan proyektor di setiap kelas juga menjadi elemen yang dinilai membantu kelancaran aktivitas akademik.

Namun, faktor penghambat ditemukan dalam jumlah yang lebih signifikan. Banyak fasilitas berada dalam kondisi tidak siap pakai, terutama setelah masa liburan. Lift sering rusak, aliran air tidak stabil, dan jaringan internet tidak merata, sehingga menghambat efektivitas kegiatan belajar mengajar. Kurangnya tenaga kebersihan dan tidak meratanya jadwal pemeliharaan rutin memperburuk kondisi tersebut. Selain itu, sebagian mahasiswa memanfaatkan fasilitas dengan cara yang kurang tepat, seperti menggunakan musholla untuk istirahat atau memakai Wi-Fi kampus untuk bermain gim.

Faktor-faktor hambatan ini selaras terhadap teori kualitas layanan yang menekankan pentingnya responsiveness dan reliability dalam pengelolaan fasilitas pendidikan (Achmad, 2022; Muflihin, 2023; Wijana & Dwi Rusiawati, 2021). Hal ini juga mendukung temuan dalam pembahasan sebelumnya bahwa efektivitas fasilitas bukan hanya ditetapkan oleh faktor teknis, namun juga oleh sistem manajerial serta perilaku pengguna (Dian Nadila & Doddy Iskandar C, 2024;

Hidayatullah, S., Saefullah, A., Salima, R., Azahra, H., & Meriza, 2024). Studi lain menunjukkan bahwa fasilitas yang tidak dikelola secara sistematis akan menurunkan pengalaman pengguna meskipun sarana tersebut secara kuantitatif lengkap (Larasati et al., 2022; Selvia, 2023). Dalam konteks PPG UIN Jakarta, hambatan teknis dan perilaku mahasiswa menjadi tantangan yang saling berkaitan sehingga membutuhkan pendekatan penanganan yang lebih komprehensif.

Persepsi Mahasiswa terhadap Efektivitas Pengelolaan Fasilitas Kampus

Persepsi mahasiswa mengenai efektivitas pengelolaan fasilitas kampus secara umum cenderung negatif. Mahasiswa menilai bahwa respons pihak kampus terhadap keluhan masih lambat, bahkan meskipun sistem pelaporan sudah tersedia. Banyak fasilitas seperti AC, proyektor, dan lift baru mendapatkan perbaikan ketika kerusakan sudah parah, bukan melalui perawatan preventif yang terjadwal. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan dalam proses pembelajaran dan

menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa.

Dalam konteks teoretis, temuan ini memperkaya literatur mengenai manajemen fasilitas pendidikan tinggi yang menekankan perlunya sinergi antara infrastruktur, sistem pengelolaan, dan perilaku pengguna (Anthony, 2019; Samudra & Sari Ramadhan, 2024). Persepsi mahasiswa terhadap pengelolaan fasilitas yang kurang transparan, terutama terkait penggunaan dana UKT, menunjukkan perlunya feedback loop yang lebih cepat, terbuka, dan akuntabel. Mahasiswa juga mengharapkan peningkatan kualitas layanan teknis serta keberlanjutan perawatan fasilitas.

Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas yang tidak terstruktur dapat mengurangi efektivitas pembelajaran, walaupun sarana tersedia dalam jumlah memadai (Muarif Raihan A. F & Hasannudin, 2025; Selvia, 2023). Riset ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa pada konteks PPG UIN Jakarta, hambatan utama tidak hanya bersifat teknis namun juga manajerial dan kultural. Sistem internet dan pelaporan digital

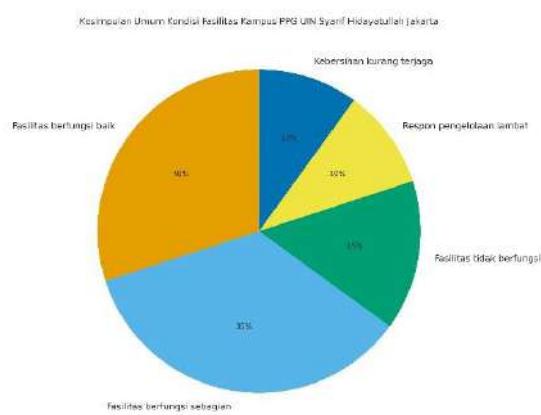
yang tidak berjalan optimal turut mempertegas problem efektivitas pengelolaan (Dewy, 2018; Samudra & Sari Ramadhan, 2024; Selvia, 2023).

Secara keseluruhan, persepsi mahasiswa menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan fasilitas kampus perlu ditingkatkan melalui pemeliharaan preventif, komunikasi dua arah, serta budaya penggunaan fasilitas yang lebih bertanggung jawab. Program edukasi internal mengenai etika penggunaan fasilitas dapat menjadi solusi tambahan (Susilowati, 2021).

Keterbatasan riset ini terletak pada cakupan lokasi yang terbatas pada satu kampus PPG serta jumlah partisipan yang relatif kecil sehingga temuan belum dapat digeneralisasikan ke semua PPG di Indonesia. Pengumpulan data dalam satu periode waktu juga belum mencerminkan dinamika perubahan fasilitas dari waktu ke waktu. Selain itu, pendekatan kualitatif belum mampu memberikan ukuran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas lokasi studi ke berbagai kampus PPG agar

diperoleh variasi konteks institusional yang lebih luas. Pendekatan mixed methods dapat mengombinasikan kekuatan wawancara mendalam dan survei kuantitatif untuk menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kualitas fasilitas, kepuasan mahasiswa, serta kinerja akademik (Icuk et al., n.d.). Selain itu, penelitian lanjutan dapat mengeksplorasi efektivitas kebijakan pemeliharaan fasilitas serta pengaruh budaya organisasi terhadap perilaku pengguna dalam konteks pendidikan tinggi keagamaan.



Gambar 1. Kondisi Fasilitas Kampus PPG UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

D. Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa secara umum ketersediaan fasilitas di Gedung PPG UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tergolong cukup lengkap untuk menunjang kegiatan akademik,

mencakup ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, musholla, serta jaringan internet. Namun, kualitas pemeliharaan dan efektivitas penggunaannya masih kurang optimal. Mahasiswa masih menghadapi berbagai kendala teknis seperti kerusakan AC, lift, dan jaringan internet yang tidak stabil. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan fasilitas kampus belum berjalan secara preventif dan responsif. Selain itu, perilaku sebagian mahasiswa yang kurang bertanggung jawab dalam memanfaatkan sarana turut memperburuk kondisi fasilitas yang ada. Secara lebih luas, riset ini menegaskan pentingnya penerapan student experience-based facility management, yaitu sistem pengelolaan yang melibatkan mahasiswa sebagai pengguna aktif dalam evaluasi dan pelaporan kondisi fasilitas. Peningkatan kualitas fasilitas kampus harus dilaksanakan melalui perawatan rutin, mekanisme komunikasi dua arah, serta transparansi pengelolaan dana. Upaya tersebut diinginkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, efisiensi proses belajar, dan citra

institusi. Penelitian juga merekomendasikan pengembangan sistem pelaporan digital serta kampanye kesadaran sivitas akademika untuk menjaga fasilitas bersama sebagai bagian dari tanggung jawab kolektif dan budaya akademik yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Z. A. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA LAYANAN DAN IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN PASIEN (Studi Terhadap Layanan Rapid Antigen Covid 19 di Laboratorium Klinik Medika Banjarbaru). *KINDAI*, Vol 18 No 1 (2022): *KINDAI*, 165–178.
<https://ejournal.stiepancasetaia.ac.id/kindai/article/view/707/488>
- Agnes Monica Sianipar, Bonaraja Purba, Enjel Widia Sari Gea, Nadia Enjel Lina Silalahi, & Yanti Masryana Sianturi. (2024). Analisis Fasilitas Dan Lingkungan Kampus Terhadap Semangat Belajar Mahasiswa Fakultas Ekonomi Unimed. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 332–341.
<https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5577>
- Alimuddin, J. (2023). Implementasi Kurikulum Merdeka di Sekolah Dasar. *Jurnal Ilmiah KONTEKSTUAL*, 4(02), 67–75.
<https://doi.org/10.46772/kontekstual.v4i02.995>
- Andri, C., Oktaviati, R., & Wijaya, H. (2024). Penerapan Jelajah Kampus Virtual dalam Meningkatkan Pengalaman Orientasi Mahasiswa Kelas Karyawan Jakarta Global University. *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 6(2), 196–207.
- Anthony, A. (2019). Pengaruh Lokasi, Fasilitas Wif dan Perpustakaan Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa di Kampus 1 (satu) Universitas Kristen Krida Wacana (UKRIDA). *Ilmiah Manajemen Bisnis*, VOL. 19, NO. 1 JANUARI-JUNI 2019. <http://ejournal.ukrida.ac.id/ojs/index.php/IMB/article/view/1821/1837>
- Ardana, T. V., Lestari, M. D., Rahardi, R., Aggim, P., & Sanjaya, V. F. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Lampung. *GLOBAL: Jurnal Lentera BITEP*, 1(03), 111–117. <https://doi.org/10.59422/global.v1i03.153>
- Azzahra, A., Kurniawan, A. D., Bawono, D., Fauziah, E., Kurnia, I., Fathan, N., & Hanan, A. F. (2025). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kampus di Universitas ABC Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan Melalui Pendekatan Quality Function Deployment. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(3), 705–717. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.695>
- Dewy, D. V. (2018). Pengaruh Pekerjaan Orang Tua, Fasilitas Belajar Dan Motivasi Terhadap

- Hasil Belajar Mata Kuliah Pedagogik Mahasiswa Prodi *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 6, 256–265. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/34/article/view/25321>
- Dian Nadila, & Doddy Iskandar C. (2024). Pemaknaan Pengalaman Culture Shock Mahasiswa Rantau pada Budaya di Lingkungan Kampus. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 4(2), 855–861. <https://doi.org/10.29313/bcsp.v4i2.15114>
- Dita, S. F., Safrudin, N., Sianturi, F., & ... (2025). Sistem Pendukung Keputusan Kebijakan Fasilitas Kampus Universitas pelita bangsa Menggunakan Metode AHP-TOPSIS. *Jurnal Media Informatika*, 6(2), 1066–1071. <http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin/article/view/5364>
- Ellitan, M. W. L. (2023). Peran Kualitas Layanan Logistik dan Kualitas Integrasi Saluran dalam Membangun Kualitas Layanan. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 3 No. 1: Desember 2023, 158–168. <https://ulilbabinstitute.id/index.php/JIM/article/view/2552/2121>
- Fadila Salsabila Zalma; Maivalinda, M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kampus, Dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Dharma Andalas. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, Vol. 3 No. 1 (2025): Juli-September, 781–788. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jebd/article/view/3380/2985>
- Fergiawan, F., Wulandari, S. L., Pahmi, & Prayanti, B. D. A. (2021). Evaluasi Fasilitas Toilet Di Gedung Babel Iv Universitas Bangka Belitung. *Fraction: Jurnal Teori Dan Terapan Matematika*, 1(1), 10–17. <https://doi.org/10.33019/fraction.v1i1.2>
- Hanani, S. S. S. A. Z. R. R. (2022). Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan Administrasi Kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Journal of Public Policy and Management Review*, Vol 11, No 4: Oktober 2022, 129–154. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/35981/27720>
- Hidayatullah, S., Saefullah, A., Salima, R., Azahra, H., & Meriza, H. (2024). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Pengalaman Belajar Mahasiswa Di Stie Ganesha. *Dharmas Education Journal (DE_Journal)*, 4(3), 303–313.
- Husnulail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. (2024). Technique for Checking the Validity of Data in Scientific Research. *Journal Genta Mulia*, 15(0), 1–23.
- Icuk, B., Sakir, M., & Si, M. (n.d.). *Kualitatif , Mixed Method*.
- Ilham I Made, Y. B. D. (2020). ANALISIS PENGARUH KUALITAS JARINGAN, KUALITAS LAYANAN, KUALITAS INFORMASI,

- KEAMANAN DAN PRIVASI PADA PENYEDIA LAYANAN INTERNET TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAK PADA NIAT PEMBELIAN ULANG. *Diponegoro Journal of Management*, Volume 9, Nomor 4, Tahun 2020. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/31080/25523>
- Iqbal, M., & Muarif, S. (2024). Dampak Media Pembelajaran Berbasis IT Terhadap Pengalaman Pendidikan Mahasiswa STAIN Meulaboh. *Wathan: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 237–249. <https://doi.org/10.71153/wathan.v1i3.130>
- Ismayanti, M. (2021). Preferensi dan pengalaman mahasiswa dalam menggunakan media pembelajaran online di masa pandemi. *Jurnal Pendidikan*, 22(2), 77–90.
- Januar Nabal, A. R. (2014). Evaluasi Kebutuhan Lahan Parkir Pada Area Parkiran Kampus Fisip Universitas Atma Jaya Yogyakarta. *Jurnal Teknik Sipil*, 13(1), 32–44. <https://doi.org/10.24002/jts.v13i1.642>
- JASMINE, K. (2014). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Penelitian Kualitatif. *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 10(September), 826–833.
- Khaeril, K.-, Alam, S.-, Themba, O. S., & Liline, L. J. (2024). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimediasi Citra Kampus Pada Kampus STIEM Bongaya Makassar. *JEKPEND: Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 7(1), 86. <https://doi.org/10.26858/jekpend.v7i1.59395>
- Larasati, D., Pratignyo, L. S., & Sofiyat, A. I. (2022). Pengaruh Fasilitas Kampus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode SEM. *Jurnal Baut Dan Manufaktur*, 04(1), 2686–5351.
- Maulidya, N. F. H., Tolle, H., & Rokhmawati, R. I. (2021). Perancangan Pengalaman Pengguna Aplikasi Survei Online Berbayar Antar Mahasiswa berbasis Mobile menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(8), 3356–3366.
- Muarif Raihan A. F, & Hasannudin. (2025). Pengaruh Fasilitas Kampus dan Sumber Belajar Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa Pendidikan Matematika UIN Suska Riau. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 2(4), 96–104. <https://doi.org/10.61722/jmia.v2i4.4703>
- Muflihin, M. H. (2023). Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi: Pengaruh Fasilitas dan Layanan Administrasi Akademik terhadap Layanan Perkuliahan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 7 No. 2 (2023): Agustus 2023, 3766–

3771.
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/6301/5256>
- Murliasari, R., Rony, Z. T., Djafar, T., Peristiwo, H., Saefudin, A., & Islah, K. (2023). Dilemma of Human Resources in Public Services: An Analysis of Performance among Honorary Employees. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 07(02), 445–455.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24198/jmpp.v7i2.49801>
- Nofriavani, N., Muhammad, W., Muhammad, Z., & Rifqil, K. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi Institut Teknologi dan Bisnis Master. *Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 29–43.
- Nuraini, E. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Kemahasiswaan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 653–659.
<https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1027>
- P, M. M. Y. A. Z. M. (2021). Studi Fenomenologi: Pengalaman Mahasiswa Keperawatan Tentang Pembelajaran Daring dalam Situasi Penyakit COVID-19 Tahun 2020. *JIK-JURNAL ILMU KESEHATAN*, Vol 5, No 1 (2021): *JIK-April Volume 5 Nomor 1 Tahun 2021*, 33–38.
<http://jik.stikesalifah.ac.id/index.php/jurnalkes/article/view/357/pdf>
- Pandjaitan, D. R. H. (2013). PENGARUH DAYA TARIK IKLAN, KOMPETENSI TENAGA PENJUAL, DAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN JASA LAYANAN E-BANKING (STUDI KASUS PADA BNI KANTOR LAYANAN UNILA). *Prosiding PESAT*, Vol 5 (2013).
<https://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/pesat/article/view/1226/1085>
- Perdanakusuma, A. A. S. I. A. A. R. (2021). Evaluasi Pengalaman Pengguna dari Perspektif Mahasiswa pada Eling dan Google Classroom (Kasus: Mahasiswa SAP Sistem Informasi Angkatan 2019 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, Vol 5 No 11 (2021): November 2021, 4998–5005. <http://jptiik.ub.ac.id/index.php/jptiik/article/view/10157/4514>
- Prayogo, I. P. H., Malik, A., & Sembel, A. (2015). Pendidikan Berdasarkan Pendekatan Teori Neighborhood Unit (Studi Kasus : Kecamatan Wenang). *Spasial*, 35–44.
- Putri, H. J., & Murhayati, S. (2022). Metode Pengumpulan Data Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusa*, 9(01), 1–6.
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/27063/18482>
- Rifdarmon, G. G. R. (2021). Pengaruh Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri terhadap Minat Berwirausaha pada Mahasiswa Teknik Otomotif Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. *AEEJ: Journal of Automotive*

- Engineering and Vocational Education, Vol 2 No 1 (2021): AEEJ: Journal of Automotive Engineering and Vocational Education, 21–32.* <http://aeej.ppj.unp.ac.id/index.php/aeej/article/view/35/17> <https://doi.org/10.70429/jpema.v2i2.137>
- Saefudin, A., Wasino, Susanto, & Musadad, A. A. (2023). "The Netherlands in Indonesia, 1945–49": An Analysis of Argument Narrative Structure in Indonesian History Textbook. *Theory and Practice in Language Studies, 13(7), 1721–1729.* <https://doi.org/10.17507/tpls.1307.15>
- Saefudin, A., Wasino, Susanto, & Musadad, A. A. (2024). Curriculum control and lesson planning: History teacher autonomy in different school contexts. *Kasetsart Journal of Social Sciences, 45(2), 391–400.* <https://doi.org/https://doi.org/10.34044/j.kjss.2024.45.2.05>
- Samudra, J. T., & Sari Ramadhan, P. (2024). Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Fasilitas Kampus Universitas Quality. *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer), 23(2), 305–311.* <https://doi.org/10.53513/jis.v23i2.10244>
- Santi, S., Tomahuw, R., Hutagalung, A., & Tobing, S. H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Utpadaka Swastika. *Jurnal Penelitian Manajemen, 2(2), 44–53.* <https://doi.org/10.70429/jpema.v2i2.137>
- Selvia, V. V. S. (2023). Pengaruh Fasilitas Kampus dan Lingkungan Kampus Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa Program Studi Manajemen STMB MULTISMART Medan. *JURNAL ADMINISTRASI & MANAJEMEN, Vol 13, No 4 (2023): Jurnal Administrasi dan Manajemen, 393–401.* <https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/administrasimanajemen/article/view/3743/1616>
- Sjahruddin, H., Chatra, A., Saefudin, A., & Laantu, A. (2024). Digitalization and Business Transformation: Young MSME Practitioners' Perspectives on Current Economic Changes. *Journal The Winners, 25(1), 25–33.* <https://doi.org/doi:https://doi.org/10.21512/tw.v25i1.11687>
- Sugiyono. (2016). Analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif,. *Analisis Data Kualitatif, 9, 180.* <https://core.ac.uk/download/pdf/28075212.pdf>
- Susilowati, P. I. Y. F. (2021). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa New Normal (Studi Kasus pada Pelanggan Mirota Kampus Babarsari): Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas dan Citra Toko Terhadap Kepuasa. *Bisman (Bisnis Dan Manajemen): The Journal of Business and Management, Vol. 4 No. 1 (2021): Februari 2021, 26–39.* <http://ejurnal.unim.ac.id/index.php>

- p/bisman/article/view/1013/536
- Syahfendy, H., Novirsari, E., & Theodora, E. M. (2025). *Pengaruh pengalaman dosen dan fasilitas kuliah terhadap minat belajar mahasiswa di universitas mahkota tricom unggul.* 4(1), 20–32.
- Tasya, N. I., & Wasisto, J. (2024). *Pengalaman Informasi Mahasiswa Terhadap Penerapan Layanan Penelusuran Informasi Berbasis Media Sosial Telegram “Sapa Pustakawan Online” di UPT Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.* 8(3), 349–362. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/anuva>
- Wahyudi, D. B. P. W. (2025). Pengaruh Lingkungan Kampus, Media Pembelajaran, dan Fasilitas Kampus terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa: Studi pada Mahasiswa Reguler Angkatan 2023 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur Jakarta Selatan. *Maslahah : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, Vol. 3 No. 4 (2025): *Maslahah : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 178–191. <https://journal.staiypiqbaubau.ac.id/index.php/Maslahah/article/view/2757/2829>
- Wijana, I. K., & Dwi Rusiawati, R. T. H. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*, 26(2), 268. <https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538>
- Wiseka, S. A., . Y., & Hisjam, M. (2018). Evaluasi Kapasitas dan Jangkauan Pelayanan Fasilitas Pendidikan Sekolah Menengah Pertama dan Madrasah Tsanawiyah di Kota Surakarta. *PERFORMA : Media Ilmiah Teknik Industri*, 17(1), 71–77. <https://doi.org/10.20961/performa.17.1.19056>
- Wulandari, S., & Ganggi, R. I. P. (2021). Pengalaman pemanfaatan cloud storage mahasiswa Teknik Komputer Universitas Diponegoro (Undip) dalam pengelolaan arsip digital. *Informatio: Journal of Library and Information Science*, 1(1), 49. <https://doi.org/10.24198/inf.v1i1.31111>
- Yeni, A., Nurhayati, & Oktavia, D. (2024). Evaluation of The Quality of Library Services and Facilities on The Level of Student Satisfaction at Mahaputra Muhammad Yamin University. *ECo-Buss*, 7(2), 1065–1076. <https://doi.org/10.32877/eb.v7i2.1703>
- Yusnaini, Y., Lubis, H., & Lestari, F. (2022). Hubungan Strategi Pembelajaran, Suasana Akademik dan Sarana Prasarana dengan Kualitas Praktek Belajar Lapangan dalam Mewujudkan Penerapan Program Kampus Merdeka. *Sang Pencerah: Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 8(3), 661–670. <https://doi.org/10.35326/pencerah.v8i3.2450>