

ABSTRAK

Riwandha, M. Gibran. (2025). *Analisis Efek Mediasi Student Trust Atas Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Program MBKM*. Jurusan Ilmu Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jambi. Pembimbing Skripsi: (1) Dr. Robin Pratama, S.Pd., M.Pd. (2) Agus Lestari, M.Pd.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *Student Trust*, Kepuasan Mahasiswa

Dalam era globalisasi saat ini, kualitas layanan pendidikan menjadi salah satu aspek yang semakin diperhatikan oleh masyarakat. Lembaga Pendidikan sebagai penyedia layanan harus memenuhi ekspektasi dan kebutuhan penggunanya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji analisis efek mediasi *student trust* atas pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa mengikuti program MBKM. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Analisis data dilakukan dengan model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) menggunakan aplikasi SmartPLS. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Administrasi Pendidikan angkatan 2021 dan 2022 Universitas Jambi yang pernah mengikuti program MBKM, dengan total 115 mahasiswa sebagai sampel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan hasil nilai $p\text{-value } 0,010 < 0,05$, T-statistic 2,581. *Student trust* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan hasil $p\text{-value } 0,000 < 0,05$, T-statistic 7,369. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap *student trust*, dengan hasil nilai $p\text{-value } 0,000 < 0,05$, T-statistic 3,770. Dan terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa melalui *student trust*, dengan hasil nilai $0,002 < 0,05$, T-statistic 3,079. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas layanan tidak hanya berdampak langsung pada kepuasan mahasiswa, tetapi juga meningkatkan *student trust* (kepercayaan mahasiswa) dalam mengikuti program MBKM.