

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA INTERNASIONAL DI IPB UNIVERSITY: PENDEKATAN *EXPECTATION- CONFIRMATION THEORY*

ALVIA RAHMADHANI



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Internasional di IPB University: Pendekatan *Expectation-Confirmation Theory*” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, 25 Juni 2026

Alvia Rahmadhani
NIM. H2401221108



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

ALVIA RAHMADHANI. Analisis Kepuasan Mahasiswa Internasional di IPB University: Pendekatan *Expectation-Confirmation Theory*. Dibimbing oleh EKO RUDDY CAHYADI.

Internasionalisasi pendidikan tinggi menuntut perguruan tinggi mengelola pengalaman studi mahasiswa internasional agar terbentuk kepuasan. Penelitian ini menganalisis kepuasan mahasiswa internasional IPB University melalui pendekatan *expectation-confirmation theory* dengan menempatkan *home country class* dan *personal characteristics* sebagai pembentuk *expectation*. Penelitian kuantitatif ini menggunakan data primer dari 90 mahasiswa internasional melalui kuesioner daring dan dianalisis dengan *partial least squares-structural equation modelling* menggunakan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *home country class* dan *personal characteristics* berpengaruh terhadap *expectation*, sedangkan *expectation* berpengaruh terhadap *perceived performance*. Namun, *expectation* tidak berpengaruh langsung terhadap *confirmation* maupun *satisfaction*. Kepuasan terbentuk melalui *perceived performance* dan *confirmation*, sehingga pengalaman aktual dan konfirmasi layanan lebih menentukan kepuasan dibandingkan ekspektasi awal. Implikasi penelitian menekankan pengelolaan informasi prakedatangan serta peningkatan layanan pendukung dan fasilitas.

Kata kunci: *Expectation-confirmation theory*, karakteristik personal, kelas negara asal, kepuasan, mahasiswa internasional.

ABSTRACT

ALVIA RAHMADHANI. Analysis of International Student *Satisfaction* at IPB University: An *Expectation-Confirmation Theory* Approach. Supervised by EKO RUDDY CAHYADI.

The internationalization of higher education requires universities to manage international student experiences to build satisfaction. This study analyzes international student satisfaction at IPB University using the expectation-confirmation theory approach by positioning home country class and personal characteristics as factors shaping expectation. This quantitative study used primary data from 90 international students through an online questionnaire and was analyzed using partial least squares structural equation modelling with SmartPLS 4. The results show that home country class and personal characteristics influenced expectation, while expectation influenced perceived performance. However, expectation did not directly influence confirmation or satisfaction. Satisfaction was formed through perceived performance and confirmation, indicating that actual experience and service confirmation were more decisive than initial expectations. The implications emphasize managing pre-arrival information and improving support services and facilities.

Keywords: Expectation-confirmation theory, home country class, international students, personal characteristics, satisfaction.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA INTERNASIONAL DI IPB UNIVERSITY: PENDEKATAN *EXPECTATION- CONFIRMATION THEORY*

ALVIA RAHMADHANI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Nur Hadi Wijaya, S.T.P., M.M.

2. Hafizi, S.Ak., M.Sc.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Mahasiswa Internasional di IPB University:
Pendekatan *Expectation-Confirmation Theory*

Nama : Alvia Rahmadhani
NIM : H2401221108

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.

Diketahui oleh

Ketua Departemen Manajemen

Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.

NIP 197812132006041001

Tanggal Ujian:

3 Juli 2026

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2026 sampai bulan Juni 2026 ini ialah manajemen pemasaran, dengan judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Internasional di IPB University: Pendekatan *Expectation-Confirmation Theory*”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak selalu mulus, dan keberhasilan menuntaskannya tidak lepas dari dukungan, doa, serta bimbingan dari berbagai pihak. Sebagai bentuk apresiasi dan rasa syukur atas segala bentuk perhatian yang telah diberikan, penulis ingin mendedikasikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Muhamad dan Ibu Endah, orang tua tercinta yang selalu menjadi sumber kekuatan utama bagi penulis. Terima kasih atas kasih sayang yang tidak pernah putus, doa yang selalu mengiringi setiap langkah, serta segala bentuk pengorbanan dan dukungan yang diberikan demi kelancaran studi, kehidupan, dan masa depan penulis.
2. Bapak Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukan, memberikan ilmu, arahan, masukan, dan bimbingan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan.
3. Bima, kakak tersayang yang selalu hadir memberikan semangat, dukungan moral, serta menjadi salah satu tempat penulis berbagi cerita selama proses menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Juway, Malika, Haikal, Raihan, Nabila, teman-teman RnD Centre of Management, teman-teman kelompok MBL PKU, serta teman-teman asrama PKU, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, semangat, diskusi, dan berbagai cerita yang membuat proses perkuliahan menjadi lebih berwarna dan bermakna.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu, mendukung, memberikan semangat dan mendoakan penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan, serta menjadi kontribusi kecil bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2026

Alvia Rahmadhani

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	7
1.5 Ruang Lingkup	7
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 <i>Expectation-Confirmation Theory (ECT)</i>	8
2.2 <i>Personal Characteristics</i>	8
2.3 <i>Expectation</i>	9
2.4 <i>Perceived Performance</i>	10
2.5 <i>Confirmation</i>	10
2.6 <i>Satisfaction</i>	11
2.7 <i>Home Country Class</i>	11
2.8 Penelitian Terdahulu	12
2.9 Hipotesis Penelitian	15
III METODE	16
3.1 Kerangka Pemikiran	16
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	17
3.3 Jenis dan Sumber Data	17
3.4 Metode Penentuan dan Penarikan Sampel	18
3.5 Skala Pengukuran Variabel	18
3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data	19
3.7 Definisi Operasional Variabel	23
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum	28
4.2 Karakteristik Responden	28
4.3 Analisis Deskriptif Variabel	31
4.4 Analisis Kesenjangan antara <i>Expectation</i> dan <i>Perceived Performance</i>	45
4.5 Analisis Model PLS-SEM	49
4.6 Implikasi Manajerial	66
V SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

1	Penelitian Terdahulu	12
2	Kategori penilaian skala Likert	19
3	Rentang skala penilaian analisis deskriptif	19
4	Kode <i>dummy</i> variabel <i>home country class</i>	20
5	Kriteria evaluasi <i>outer model</i> dan <i>inner model</i> PLS-SEM	22
6	Definisi operasional variabel penelitian	23
7	Karakteristik responden	28
8	Distribusi asal negara responden	30
9	Distribusi responden berdasarkan <i>home country class</i>	31
10	Persepsi responden pada variabel <i>personal characteristics</i>	32
11	Persepsi responden pada variabel <i>expectation</i>	33
12	Persepsi responden pada variabel <i>perceived performance</i>	36
13	Persepsi responden pada variabel <i>confirmation</i>	38
14	Persepsi responden pada variabel <i>satisfaction</i>	39
15	Analisis komparatif persepsi responden berdasarkan <i>home country class</i>	41
16	Hasil uji kesenjangan <i>expectation</i> dan <i>perceived performance</i> secara keseluruhan	45
17	Hasil uji kesenjangan antara <i>expectation</i> dan <i>perceived performance</i> per indikator	46
18	Hasil uji kesenjangan antara <i>expectation</i> dan <i>perceived performance</i> pada negara maju	47
19	Hasil uji kesenjangan antara <i>expectation</i> dan <i>perceived performance</i> pada negara berkembang	48
20	Hasil <i>outer loading</i> model final	51
21	Nilai <i>average variance extracted</i>	52
22	Nilai <i>cronbach's alpha</i> (α), ρ_a , dan <i>composite reliability</i> (ρ_c)	53
23	Nilai <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	54
24	Hasil pengujian VIF untuk seluruh jalur dalam <i>inner model</i>	55
25	Nilai R^2 dan $R^2_{adjusted}$	56
26	Hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung	56
27	Hasil pengujian hipotesis tidak langsung	63
28	Implikasi Manajerial	66

DAFTAR GAMBAR

1	Data tren mahasiswa internasional (<i>inbound</i>) di Indonesia, Malaysia, Singapura, dan Thailand	2
2	Hipotesis penelitian	15
3	Kerangka pemikiran penelitian	16
4	Model awal penelitian	49
5	Hasil algoritma PLS model awal penelitian	50
6	Model akhir penelitian	51



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.