

Tren dan Metodologi Terkini dalam Studi Kualitas Layanan di Institusi Pendidikan Tinggi: Sebuah Analisis Sistematis 2020-2024

Johan Alfian Pradana^{1*}, Alifah Nur Astari², Putut Ade Irawan³

^{1*,3}Magister Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Surabaya, Indonesia

²Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Widyatama, Bandung, Indonesia

E-mail: ^{1*}zoehuntz34@gmail.com, ²alifahastari05@gmail.com, ³pututadeirawan@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Submitted:
July 17, 2024

Accepted:
July 19, 2024

Published:
July 31, 2024

ABSTRACT

Penelitian ini mengeksplorasi peran teknik industri dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di sektor jasa perguruan tinggi. Teknik industri diterapkan untuk mengoptimalkan operasional seperti pengelolaan ruang kelas, penjadwalan kuliah, dan penggunaan sumber daya fisik. Penerapan ini juga melibatkan pengembangan strategi untuk meningkatkan efisiensi administrasi, termasuk proses penerimaan mahasiswa dan manajemen keuangan. Pendekatan teknik industri membantu perguruan tinggi mengelola pertumbuhan jumlah mahasiswa, meningkatkan retensi, dan memastikan penggunaan sumber daya yang efisien. Penelitian ini menekankan pentingnya kualitas layanan dan adaptasi terhadap tren baru seperti e-learning. Proses pencarian dokumen menggunakan database Emerald Insight dengan protokol PRISMA menghasilkan 22 dokumen relevan yang dianalisis menggunakan VOSviewer. Hasil analisis mengungkap bahwa kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi berperan sentral dalam mempengaruhi kepuasan siswa dan persepsi keunggulan akademik. Visualisasi data menunjukkan "service quality" dan "student satisfaction" sebagai topik dominan dalam literatur. Temuan ini menegaskan dominasi statistik modeling sebagai metode utama dalam penelitian terkait kualitas layanan. Studi ini memberikan landasan empiris bagi pengambil kebijakan untuk mengembangkan strategi efektif dalam mengelola layanan pendidikan dan mendorong inovasi dalam manajemen layanan pendidikan.

Keywords:

Higher Education, Modeling Statistics, Service Efficiency, Service Quality, Student Satisfaction, E-learning, PRISMA Protocol

Kata Kunci:

Efisiensi Layanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa, E-learning, Statistik Modeling, Perguruan Tinggi, Protokol PRISMA

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi peran teknik industri dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di sektor jasa perguruan tinggi. Teknik industri diterapkan untuk mengoptimalkan operasional seperti pengelolaan ruang kelas, penjadwalan kuliah, dan penggunaan sumber daya fisik. Penerapan ini juga melibatkan pengembangan strategi untuk meningkatkan efisiensi administrasi, termasuk proses penerimaan mahasiswa dan manajemen keuangan. Pendekatan teknik industri membantu perguruan tinggi mengelola pertumbuhan jumlah mahasiswa, meningkatkan retensi, dan memastikan penggunaan sumber daya yang efisien. Penelitian ini menekankan pentingnya kualitas layanan dan adaptasi terhadap tren baru seperti e-learning. Proses pencarian dokumen menggunakan database Emerald Insight dengan protokol PRISMA menghasilkan 22 dokumen relevan yang dianalisis menggunakan VOSviewer. Hasil analisis mengungkap bahwa kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi berperan sentral dalam mempengaruhi kepuasan siswa dan persepsi keunggulan akademik. Visualisasi data menunjukkan "service quality" dan "student satisfaction" sebagai topik dominan dalam literatur. Temuan ini menegaskan dominasi statistik modeling sebagai metode utama dalam penelitian terkait kualitas layanan. Studi ini memberikan landasan empiris bagi pengambil kebijakan untuk mengembangkan strategi efektif dalam mengelola layanan pendidikan dan mendorong inovasi dalam manajemen layanan pendidikan.

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



Corresponding Author:

Author,

Program Studi Teknik xxx, Fakultas Teknik, Universitas Islam Kediri

Jalan Sersan Suharmadji No. 38, Kota Kediri, Jawa Timur, Indonesia.

Email: xxxx@xxxx.xxx

1. PENDAHULUAN

Keilmuan teknik industri menjadi krusial untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, khususnya bidang industri jasa di area perguruan tinggi [1], [2]. Di bidang ini, teknik industri diterapkan untuk mengoptimalkan berbagai aspek operasional, seperti pengelolaan ruang kelas, penjadwalan kuliah, dan penggunaan sumber daya fisik seperti laboratorium dan perpustakaan. Penerapan teknik industri juga melibatkan pengembangan strategi untuk meningkatkan efisiensi administrasi, seperti proses penerimaan mahasiswa, manajemen keuangan, dan administrasi umum [3]. Pendekatan ini membantu perguruan tinggi dalam mengelola pertumbuhan jumlah mahasiswa, meningkatkan tingkat retensi, dan memastikan penggunaan sumber daya yang efisien [4]. Teknik industri berperan penting dalam menghadapi tantangan baru dalam pendidikan, seperti integrasi teknologi dalam pembelajaran (e-learning), peningkatan kepuasan mahasiswa melalui pelayanan yang lebih baik, dan meningkatkan reputasi institusi melalui standar layanan yang tinggi [5]. Dengan pendekatan yang terstruktur dan berbasis data, teknik industri membantu perguruan tinggi untuk tetap kompetitif dalam pasar pendidikan global dan memberikan pengalaman belajar yang unggul bagi mahasiswa mereka [6].

Kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi menjadi semakin penting mengingat peran kepemimpinan dan budaya organisasi adalah komponen utama untuk meningkatkan daya tahan organisasi [7]. Studi dalam mendesain kerangka kerja integratif dalam perusahaan pendidikan telah mampu meningkatkan persepsi kualitas layanan, mengkategorikan persepsi ini berdasarkan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, memprioritaskan perbaikan, dan mengidentifikasi persyaratan teknis [7]. Namun, pentingnya kualitas layanan dalam pendidikan tinggi swasta perlu kerangka untuk meningkatkan kualitas layanan mereka guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa serta mampu dilacak tingkat persepsi dengan harapan serta dominasi metodologi dan publikasi berkaitan dengan industri jasa bidang pendidikan [8]. Dengan demikian, kerangka ini mampu diadopsi dengan studi rivi u sistematis yang akan memvisualisasikan penelitian ini bertujuan untuk menjawab dua pertanyaan utama: pertama, bagaimana kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan persepsi keunggulan akademik; kedua, apa yang mendominasi dari metodologi dan jumlah publikasi dalam kurun waktu 2020 sampai 2024 terkait kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi.

2. METODE PENELITIAN**2.1. Strategi Pencarian Sistematis**

Proses pencarian dokumen jurnal penelitian ini menggunakan database e-journal Emerald Insight. String pencarian menggunakan parameter ("HIGHER EDUCATION" OR "EDUCATION" OR "STUDENT" AND "SERVQUAL" OR "SERVICE QUALITY") dengan kriteria yang telah disortir dari website emerald.com antara lain: (1) sorted by relevance, (2) only open acces, (3) kriteria tahun 2020 sampai 2024, dan (4) tipe dokumen artikel sejumlah 190 dokumen. Jumlah tersebut masuk kedalam protokol PRISMA untuk disortir kembali dengan menghapus 54 dokumen yang ineligible, mengeluarkan 34 dokumen yang mengacu pada psikologi pendidikan, mengurangi kembali sejumlah 42 dokumen karena tidak mengacu pada kualitas layanan industri pendidikan, dan menghilangkan kembali karena tidak mengandung kualitas layanan dikampus sejumlah 10 dokumen dan tidak fokus industri pendidikan sejumlah 28 dokumen. Dokumen PRISMA yang dipakai terakhir sejumlah 22 dokumen [9].

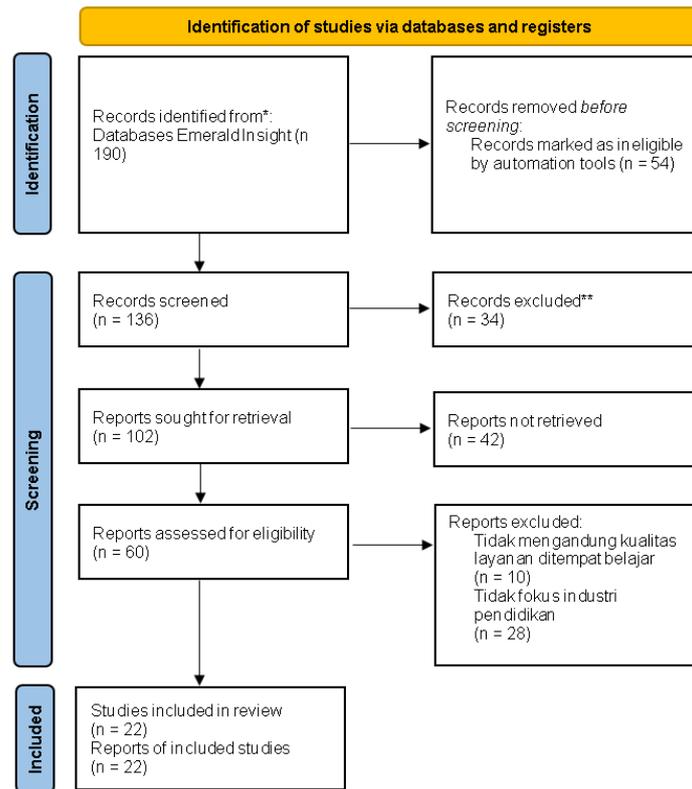


Figure 1. PRISMA Protocol

2.2. Strategi Visualisasi Bibliometrik

Dokumen yang telah disortir tersebut, dilakukan export kedalam format .RIS dan melakukan input ulang metadata author keywords untuk memastikan kata kunci telah sesuai menggunakan software Mendeley Reference Manager 1.19 for Windows. Dokumen .RIS ini di input kedalam software VOSviewer for windows untuk mendapatkan overlay visualization dan density visualization, dimana kontribusinya untuk menentukan fokus utama penelitian yang salingberkaitan dan masih sedikit yang melakukan studi riset tersebut.

2.3. Penilaian Kualitas

Penilaian kualitas ini menggunakan 22 dokumen yang telah sesuai dengan topik yang dicapai. Dengan demikian, pertanyaan penelitian rivi sebagai berikut.

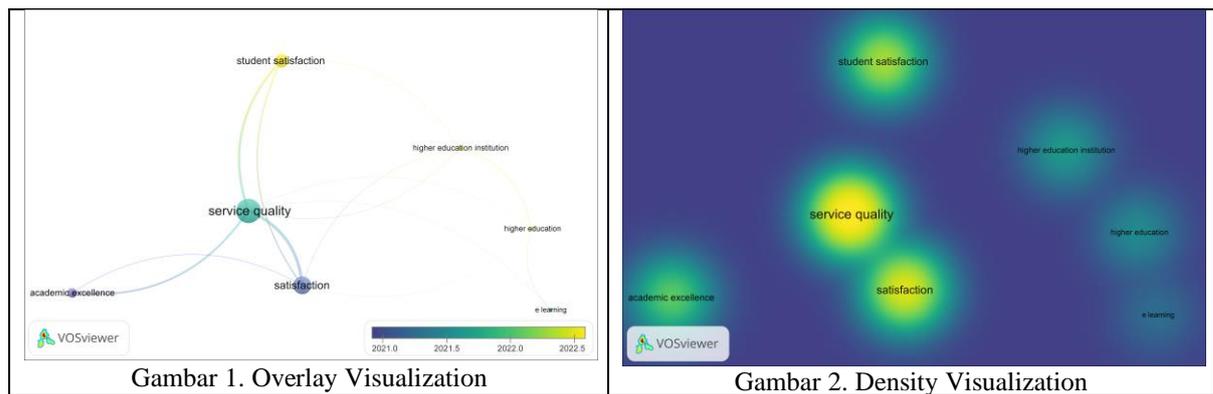
Pertanyaan Penelitian 1. Bagaimana Kualitas Layanan Di Institusi Pendidikan Tinggi Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dan Persepsi Keunggulan Akademik?

Pertanyaan Penelitian 2. Apa yang Mendominasi dari Metodologi dan Jumlah Publikasi Dalam Kurun Waktu 2020 Sampai 2024 Terkait Kualitas Layanan Di Institusi Pendidikan Tinggi?

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Bagaimana Kualitas Layanan di Institusi Pendidikan Tinggi Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dan Persepsi Keunggulan Akademik?

Service quality merupakan elemen sentral dalam jaringan penelitian ini dan menjadi fokus utama yang divisualisasikan. Penelitian menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, menegaskan bahwa kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan siswa. Kualitas layanan juga terkait erat dengan kepuasan secara umum, yang mengindikasikan bahwa dampaknya meluas tidak hanya kepada siswa, tetapi juga kepada pemangku kepentingan lainnya dalam lingkungan pendidikan tinggi.



Sumber: olah data VOSviewer, 2023

Service Quality sebagai pusat dari jaringan ini dan menjadi fokus utama dalam penelitian yang divisualisasikan. Ada hubungan yang sangat kuat antara "service quality" dan "student satisfaction" yang menunjukkan bahwa penelitian yang meneliti kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi sangat terkait dengan bagaimana kualitas tersebut mempengaruhi kepuasan siswa. "Service quality" juga terkait erat dengan "satisfaction" (kepuasan) secara umum, mengindikasikan bahwa kualitas layanan berdampak luas tidak hanya pada siswa, tetapi mungkin juga pada pemangku kepentingan lainnya dalam pendidikan tinggi. Student Satisfaction muncul sebagai simpul yang besar, menunjukkan pentingnya tema ini dalam literatur. Ada hubungan erat dengan "higher education institution" (institusi pendidikan tinggi), menunjukkan bahwa penelitian tentang kepuasan siswa sering difokuskan pada lingkungan institusi pendidikan tinggi dan bagaimana layanan yang disediakan oleh institusi tersebut memengaruhi kepuasan siswa. Higher Education dan Higher Education Institution menunjukkan bahwa topik pendidikan tinggi sering dikaji dalam konteks kualitas layanan dan kepuasan siswa. E-learning menunjukkan tren yang lebih baru dalam penelitian (dengan warna kuning pada grafik), mengindikasikan peningkatan perhatian terhadap pembelajaran daring di institusi pendidikan tinggi. E-learning ini terhubung dengan "higher education", menunjukkan bahwa pembelajaran daring menjadi bagian penting dalam diskusi tentang kualitas layanan dan kepuasan siswa. Academic Excellence meskipun muncul sebagai simpul yang lebih kecil, terhubung dengan "service quality", menunjukkan bahwa kualitas layanan juga berhubungan dengan persepsi tentang keunggulan akademik di institusi pendidikan tinggi (Gambar 1).

Visualisasi density dari VOSviewer ini menunjukkan kepadatan kemunculan istilah-istilah tertentu dalam sebuah dataset. Istilah "service quality" muncul sebagai yang paling menonjol, menunjukkan bahwa ini adalah topik yang sangat sering dibahas atau sangat penting dalam dataset tersebut. Istilah "student satisfaction" dan "satisfaction" juga muncul dengan kepadatan yang tinggi, menandakan fokus yang kuat pada kepuasan mahasiswa. Istilah lain seperti "academic excellence", "higher education institution", "higher education", dan "e-learning" juga muncul, namun dengan kepadatan yang lebih rendah, menunjukkan bahwa meskipun relevan, topik-topik ini tidak seberapa sering dibahas dibandingkan dengan "service quality" dan "student satisfaction". Jadi, secara keseluruhan, visualisasi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa merupakan tema sentral dalam dataset yang dianalisis (Gambar 2).

Kualitas layanan adalah fokus utama penelitian, dengan dampak yang signifikan pada kepuasan siswa dan persepsi tentang keunggulan akademik. Kepuasan siswa sangat terkait dengan konteks institusi pendidikan tinggi, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh institusi ini sangat mempengaruhi kepuasan siswa. Pembelajaran daring (e-learning) menjadi fokus penelitian yang semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir, mencerminkan pergeseran dalam metode pembelajaran di pendidikan tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan siswa dan keunggulan akademik, institusi pendidikan tinggi harus fokus pada peningkatan kualitas layanan dan beradaptasi dengan tren baru seperti pembelajaran daring.

3.2. Apa yang Mendominasi dari Metodologi dan Jumlah Publikasi Dalam Kurun Waktu 2020 Sampai 2024 Terkait Kualitas Layanan Di Institusi Pendidikan Tinggi?

Studi ini menggunakan berbagai metode penelitian, dengan statistik modeling digunakan sebanyak 13 kali, review literatur sebanyak 3 kali, dan penelitian kualitatif/survei sebanyak 4 kali. Fokus pada kualitas layanan muncul dalam 1 kali penelitian, begitu juga dengan kinerja layanan. Total keseluruhan jenis pendekatan atau fokus penelitian yang dilaporkan adalah 22, dengan statistik modeling mendominasi sebesar 59.09%, diikuti oleh kualitatif/survei sebesar 18.18%, serta kualitas layanan dan kinerja layanan masing-masing 4.55%.



Figure 2. Review Metodologi dari Paper Ilmiah Emerald Insight
Sumber: olah data, 2023

Studi dengan metodologi modeling statistik yang direview sejumlah 59,09% atau sejumlah 13 dokumen yang menyatakan bahwa berbagai aspek yang mempengaruhi kualitas dan ketahanan organisasi di sektor pendidikan, yang diringkas dalam beberapa temuan utama. Kepemimpinan dan budaya organisasi dinyatakan sebagai komponen utama Indeks Ketahanan Organisasi, menekankan pentingnya ketahanan di sektor pendidikan melalui inisiatif penguatan institusi untuk meningkatkan daya tahan organisasi [10]. Analisis faktor eksploratori (EFA) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, yang berdampak pada loyalitas mereka, meskipun kualitas layanan tidak secara langsung mempengaruhi loyalitas mahasiswa [11]. Citra universitas juga ditemukan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Penelitian ini menyoroti perlunya mengembangkan kualitas layanan di pendidikan berdasarkan lima dimensi utama. Pemodelan persamaan struktural berbasis partial least squares mengungkapkan bahwa faktor kewirausahaan akademik mempengaruhi kegiatan kewirausahaan, dengan program inkubator dan dukungan inisiatif memainkan peran moderasi [12]. Hal ini menekankan pentingnya memahami pendorong kewirausahaan akademik untuk kebijakan universitas yang efektif [13]. Kontrol internal ditemukan meningkatkan kualitas institusi perguruan tinggi, menyoroti pentingnya kontrol internal dalam peningkatan kualitas institusi pendidikan. Internasionalisasi jaminan kualitas mempengaruhi implementasi dan kualitas internasional institusi, menekankan perlunya mengklarifikasi peran administrator dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan kompetitivitas internasional [14].

Persepsi ketidakpraktisan laboratorium, ketidakmampuan pengajar dan siswa, serta rendahnya praktik manajemen kepala sekolah dalam pengembangan staf dan dukungan orang tua, menunjukkan perlunya peningkatan manajemen pendidikan untuk menghasilkan individu yang kreatif, kritis, dan pemecah masalah. Infrastruktur, desain kursus, dan kompetensi mahasiswa dalam menggunakan komputer ditemukan sebagai faktor utama yang mempengaruhi penerimaan e-learning [15], menekankan pentingnya mengidentifikasi faktor-faktor kunci untuk meningkatkan adopsi e-learning di pendidikan [16]. Persepsi self-efficacy dan relevansi pekerjaan ditemukan mempengaruhi *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEU), yang kemudian mempengaruhi sikap pendidik dan niat penggunaan sistem manajemen pembelajaran [17]. Hal ini menyoroti perlunya penerapan lingkungan pembelajaran jarak jauh yang efektif dan terintegrasi, terutama dalam konteks pandemi COVID-19 [18]. Empati, jaminan, dan responsivitas ditemukan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan pentingnya faktor-faktor ini dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, meskipun tidak mempengaruhi keberlanjutan dan rujukan [19]. Tutorial ditemukan sebagai faktor paling berpengaruh diikuti oleh modul, penilaian, dan aklimatisasi dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dan kecemerlangan akademik, yang juga berkontribusi pada rasa percaya diri mahasiswa [20].

Regresi linier berganda menunjukkan bahwa 51% variasi dalam niat persistensi mahasiswa online dapat dijelaskan oleh sikap personal, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan, menekankan perlunya merancang program dan inisiatif untuk meningkatkan retensi mahasiswa dalam program online. Kualitas makanan, suasana, nilai uang, pilihan makanan dan minuman, serta kualitas layanan ditemukan memiliki dampak positif signifikan terhadap kepuasan keseluruhan mahasiswa terhadap operasi layanan makanan di kampus. Penelitian ini menyoroti pentingnya fokus pada kualitas makanan, suasana, dan layanan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam layanan makanan di kampus [21]. Dengan demikian, kualitas yang dirasakan oleh mahasiswa terkait dengan layanan individual memiliki dampak positif terhadap kepuasan umum mereka terhadap pengalaman tinggal area kampus [22], sehingga perlu meningkatkan pengetahuan tentang peran moderasi kontrol

internal [13]. Studi statistik modeling dalam temuan riviui ini memberikan pandangan komprehensif tentang berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas dan ketahanan organisasi di sektor pendidikan, menekankan pentingnya inisiatif penguatan institusi, kontrol internal, kualitas layanan, kewirausahaan akademik, penerimaan e-learning, manajemen pendidikan yang efektif, dan faktor-faktor lain yang berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Penelitian ini juga menyoroti perlunya peran aktif dari administrator dan pengambil kebijakan dalam meningkatkan kompetitivitas internasional institusi pendidikan.

Studi metodologi service quality sejumlah 4,55% atau 1 dokumen dan service performance sejumlah 4,55% atau 1 dokumen yang mengungkapkan temuan skor rata-rata yang diberikan oleh mahasiswa terhadap staf pengajar menunjukkan variasi yang signifikan dalam berbagai aspek evaluasi. Aspek-aspek yang mendapat skor tertinggi meliputi ketersediaan bahan pembelajaran fisik yang memadai, penjelasan verbal yang jelas, serta kepercayaan terhadap organisasi konten. Upaya perbaikan yang disarankan mencakup peningkatan persiapan dalam mengajar, responsivitas terhadap proses belajar mahasiswa, dan pengembangan lingkungan yang mendukung interaksi positif antara guru dan mahasiswa [23]. Didukung dengan temuan meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meningkatkan kualitas program pendidikan tinggi dengan mengukur layanan kinerja layanan [24].

Studi metodologi kualitatif sejumlah 18,18% atau 4 dokumen dengan awalan longitudinal 18 bulan dengan perlu rencana strategis untuk mengelola dan mendukung proyek penelitian dilingkup kampus yang perlu kolaborasi dengan dinamis yang memprioritaskan kepentingan industri [25], sehingga dalam hal ini mampu mengembangkan kursus – kursus yang meningkatkan manfaat dalam Pembelajaran reflektif tercapai melalui umpan balik dari baik guru maupun rekan-rekan siswa pada berbagai laporan interim [26]. Studi tersebut mampu mengembangkan infrastruktur teknologi, kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, kompatibilitas dengan kesesuaian praktik akademik [27].

Studi review sejumlah 13,64% atau sejumlah 3 dokumen mengungkapkan masalah membangun kepercayaan, menyoroti mekanisme yang mendasari pembentukan kepercayaan di Perguruan Tinggi [28]. Studi ini akan mendukung peran metode pembelajaran seperti diterapkan dalam Virtual Reality (VR) dan gamifikasi [29]. Namun, menimbulkan kekurangan literasi teknologi, dikarenakan implementasi dan terjadi ketegangan besar serta hambatan psikologis bagi mahasiswa [30]. Dengan demikian, penggunaan smartphone dan fasilitas seperti laptop yang terhubung dengan sinyal internet serta pengajaran melalui online sangat berperan penting [31].

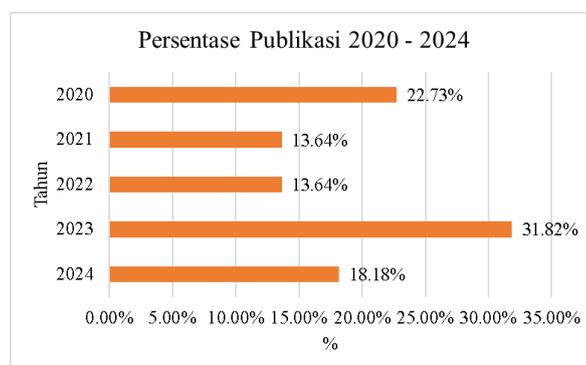


Figure 3. Persentase Publikasi 2020 - 2024 Emerald Insight

Sumber: olah data, 2023

Distribusi jumlah publikasi berdasarkan tahun publikasi beserta persentasenya dalam suatu konteks tertentu. Pada tahun 2024, terdapat 4 publikasi, yang menyumbang 18.18% dari total. Tahun 2023 memiliki jumlah publikasi terbanyak dengan 7 artikel, yang mencakup 31.82% dari total. Tahun 2022 dan 2021 masing-masing memiliki 3 publikasi, masing-masing berkontribusi 13.64%. Sedangkan tahun 2020 memiliki 5 publikasi, yang menyumbang 22.73% dari total. Data ini memberikan gambaran tentang sebaran waktu publikasi dan kontribusinya terhadap keseluruhan dalam periode waktu yang diobservasi.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan studi ini menyampaikan bahwa (1) Kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi memainkan peran sentral dalam mempengaruhi kepuasan siswa dan persepsi tentang keunggulan akademik. Studi ini menegaskan hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan siswa, serta menunjukkan pentingnya adaptasi terhadap tren baru seperti pembelajaran daring untuk meningkatkan pengalaman pendidikan. Visualisasi data juga mengungkapkan bahwa "service quality" dan "student satisfaction" adalah topik yang dominan dalam literatur, menunjukkan fokus intens dalam penelitian terkait pengelolaan dan dukungan proyek penelitian yang dilingkup dan mampu mengembangkan juga infrastruktur teknologi. (2) Studi ini menyampaikan bahwa dominasi

statistik modeling sebagai metode utama dalam penelitian terkait kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi, dengan fokus signifikan pada aspek kualitas layanan dan kinerja. Distribusi publikasi juga mencerminkan variasi yang signifikan dari tahun 2020 hingga 2024, menunjukkan pergeseran dan peningkatan dalam penelitian yang dilakukan dalam bidang ini. Studi ini memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kualitas dan ketahanan organisasi di sektor pendidikan, serta menekankan perlunya inisiatif strategis untuk meningkatkan pengalaman mahasiswa dan kompetitivitas institusi pendidikan secara global.

Implikasi dari kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan siswa dan persepsi tentang keunggulan akademik di institusi pendidikan tinggi. Temuan ini memperkuat teori bahwa layanan yang baik dapat meningkatkan pengalaman pendidikan siswa secara keseluruhan, mempengaruhi retensi siswa, dan memperkuat citra institusi dalam komunitas akademik. Selain itu, penekanan pada adaptasi terhadap tren baru seperti pembelajaran daring menunjukkan relevansi teori dalam menghadapi perubahan teknologi dalam pendidikan.

Studi ini memberikan kontribusi dengan mengidentifikasi dominasi statistik modeling sebagai metode utama untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi. Ini memberikan landasan empiris yang kuat bagi praktisi dan pengambil kebijakan untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam mengelola layanan pendidikan. Distribusi yang bervariasi dari publikasi tahun 2020 hingga 2024 juga memberikan pandangan tentang tren dan pergeseran dalam fokus penelitian, memungkinkan institusi untuk menyesuaikan praktik mereka dengan perkembangan terbaru dalam bidang ini. Secara keseluruhan, studi ini memberikan dorongan untuk inovasi dalam manajemen layanan pendidikan, meningkatkan daya saing global institusi pendidikan, dan memastikan pengalaman pendidikan yang lebih baik bagi mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. A. Pradana, N. L. P. Hariastuti, and L. Lukmandono, "Prioritas Layanan Administrasi Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual-Ipa," *KAIZEN Manag. Syst. Ind. Eng. J.*, vol. 6, no. 1, pp. 34–42, 2023, [Online]. Available: <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/Kaizen/article/view/15571>.
- [2] L. Aft, B. Amaba, D. Berry, J. Brock, G. Coleman, and J. Demmel, *Industrial and System Engineering Body of Knowledge*, 1st ed. Parkaway Lane, Norcross: Institute of Industrial and System Engineer, 2021.
- [3] I. Ilyas, F. Marisa, and D. Purnomo, "Implementasi Metode Trend Moment (Peramalan) Mahasiswa Baru Universitas Widyagama Malang," *JOINTECS (Journal Inf. Technol. Comput. Sci.)*, vol. 3, no. 2, 2018, doi: 10.31328/jointecs.v3i2.785.
- [4] N. Hasib and L. Lukmandono, "Peningkatan Mutu Pelayanan Sistem Kinerja Dosen di Kopertais Wilayah IV Surabaya," *J. Manaj. dan Inov.*, vol. 5, no. 1, pp. 80–99, 2022, doi: 10.15642/manova.v5i1.749.
- [5] A. Bachtiar, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Penerimaan Aplikasi E-Learning di Universitas Muhammadiyah Surabaya Menggunakan Modified Technology Acceptance Model [Analysis of Factors Affecting the Acceptance of the Application of E-learning in Muhamma,]" 2014.
- [6] F. Zahrany, L. Rahma, S. Kinasih, U. R. Pamungkas, and A. Yanitama, "Analisis kebisingan pada ruang kuliah dan lingkungan kampus Universitas Negeri Semarang," *Proceeding Semin. Nas. IPA*, pp. 254–261, 2022.
- [7] F. L. Lizarelli, L. Osiro, G. M. D. Ganga, G. H. S. Mendes, and G. R. Paz, "Integration of SERVQUAL, Analytical Kano, and QFD using fuzzy approaches to support improvement decisions in an entrepreneurial education service," *Appl. Soft Comput.*, vol. 112, p. 107786, 2021, doi: 10.1016/j.asoc.2021.107786.
- [8] W. Wider *et al.*, "Service quality (SERVQUAL) model in private higher education institutions: A bibliometric analysis of past, present, and future prospects," *Soc. Sci. Humanit. Open*, vol. 9, no. November 2023, p. 100805, 2024, doi: 10.1016/j.ssaho.2024.100805.
- [9] N. R. Haddaway, M. J. Page, C. C. Pritchard, and L. A. McGuinness, "PRISMA2020: An R package and Shiny app for producing PRISMA 2020-compliant flow diagrams, with interactivity for optimised digital transparency and Open Synthesis," *Campbell Syst. Rev.*, vol. 18, no. 2, p. e1230, Jun. 2022, doi: <https://doi.org/10.1002/cl2.1230>.
- [10] G. M. Romero-Lora, J. C. Rivero-Isla, and B. E. Lopez-Chavez, "An analysis of the relationship between organisational resilience and Local Educational Management Units' responses on education services delivery in Peru during the COVID-19 pandemic," *Public Adm. Policy*, vol. 27, no. 1, pp. 73–84, 2024, doi:

- 10.1108/PAP-01-2023-0012.
- [11] H. V. Nguyen, T. D. Vu, M. Saleem, and A. Yaseen, "The influence of service quality on student satisfaction and student loyalty in Vietnam: the moderating role of the university image," *J. Trade Sci.*, vol. 12, no. 1, pp. 37–59, 2024, doi: 10.1108/jts-12-2023-0032.
- [12] A. I. Gaspar Pacheco, J. Ferreira, J. Simoes, P. Mota Veiga, and M. Dabic, "Mechanisms for facilitating academic entrepreneurship in higher education," *Int. J. Entrep. Behav. Res.*, vol. 30, no. 6, pp. 1448–1479, 2024, doi: 10.1108/IJEER-04-2023-0333.
- [13] H. Sofyani, Z. Saleh, and H. Abu Hasan, "Internal control implementation and quality of higher education institutions: a moderation effect testing," *Asian J. Account. Res.*, vol. 8, no. 4, pp. 425–435, 2023, doi: 10.1108/AJAR-09-2022-0277.
- [14] W.-C. Chien, "Internationalization of quality assurance and the international quality of higher education in Taiwan," *High. Educ. Eval. Dev.*, vol. 17, no. 2, pp. 113–128, 2023, doi: 10.1108/heed-08-2022-0032.
- [15] A. Alemu, "Secondary school teachers' perception of quality management practices in Ethiopia: Implications for quality education for all," *Emerald Open Res.*, vol. 4, p. 26, 2023, doi: 10.35241/emeraldopenres.14715.2.
- [16] S. Duggal, "Factors impacting acceptance of e-learning in India: learners' perspective," *Asian Assoc. Open Univ. J.*, vol. 17, no. 2, pp. 101–119, 2022, doi: 10.1108/AAOUJ-01-2022-0010.
- [17] M. I. Mohamed Riyath and U. L. Muhammed Rijah, "Adoption of a learning management system among educators of advanced technological institutes in Sri Lanka," *Asian Assoc. Open Univ. J.*, vol. 17, no. 2, pp. 161–177, 2022, doi: 10.1108/AAOUJ-03-2022-0032.
- [18] M. G. Sembiring and G. Rahayu, "Verifying the moderating role of satisfaction on service quality and students' accomplishment in ODL perspective," *Asian Assoc. Open Univ. J.*, vol. 15, no. 1, pp. 1–12, 2020, doi: 10.1108/AAOUJ-08-2019-0035.
- [19] M. G. Sembiring, "Academic excellence as a determinant of self-confidence among graduates of ODL programs," *Asian Assoc. Open Univ. J.*, vol. 15, no. 3, pp. 411–423, 2020, doi: 10.1108/AAOUJ-09-2020-0068.
- [20] A. Ilyas and M. K. Zaman, "An evaluation of online students' persistence intentions," *Asian Assoc. Open Univ. J.*, vol. 15, no. 2, pp. 207–222, 2020, doi: 10.1108/AAOUJ-11-2019-0053.
- [21] R. A. Smith, A. White-McNeil, and F. Ali, "Students' perceptions and behavior toward on-campus foodservice operations," *Int. Hosp. Rev.*, vol. 34, no. 1, pp. 13–28, 2020, doi: 10.1108/ihr-06-2019-0010.
- [22] L. Gabbianelli and T. Pencarelli, "On-campus accommodation service quality: the mediating role of students' satisfaction on word of mouth," *TQM J.*, vol. 35, no. 5, pp. 1224–1255, 2023, doi: 10.1108/TQM-03-2022-0092.
- [23] A. Guillén Perales, F. Liébana-Cabanillas, J. Sánchez-Fernández, and L. J. Herrera, "Assessing university students' perception of academic quality using machine learning," *Appl. Comput. Informatics*, vol. 20, no. 1–2, pp. 20–34, 2024, doi: 10.1108/ACI-06-2020-0003.
- [24] M. S. Sohail and M. Hasan, "Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model," *Learn. Teach. High. Educ. Gulf Perspect.*, vol. 17, no. 1, pp. 54–66, 2021, doi: 10.1108/LTHE-08-2020-0016.
- [25] R. B. Bagnó and J. S. Freitas, "Setting the three-stage R&D shared portfolio methodology: an innovative approach to industry–university collaboration," *Rev. Gest.*, vol. 30, no. 3, pp. 282–298, 2023, doi: 10.1108/REGE-07-2021-0108.
- [26] R. Hellberg and E. Fauskanger, "Learning of quality improvement theory – experiences with reflective learning from a student perspective," *Int. J. Lean Six Sigma*, vol. 14, no. 6, pp. 1207–1226, 2023, doi: 10.1108/IJLSS-04-2022-0090.
- [27] B. Ravichandran and K. Shanmugam, "Adoption of EdTech products among college students: a conceptual study," *Manag. Matters*, vol. 21, no. 1, pp. 1–19, 2023, doi: 10.1108/manm-07-2023-0026.
- [28] D. Lewicka, "Building and rebuilding trust in higher education institutions (HEIs). Student's perspective," *J.*

Organ. Chang. Manag., vol. 35, no. 6, pp. 887–915, 2022, doi: 10.1108/JOCM-02-2022-0037.

- [29] S. M. C. Loureiro, R. G. Bilro, and F. J. de A. Angelino, “Virtual reality and gamification in marketing higher education: a review and research agenda,” *Spanish J. Mark. - ESIC*, vol. 25, no. 2, pp. 179–216, 2021, doi: 10.1108/SJME-01-2020-0013.
- [30] S. H. Bin Shahriar *et al.*, “The transformation of education during the corona pandemic: exploring the perspective of the private university students in Bangladesh,” *Asian Assoc. Open Univ. J.*, vol. 16, no. 2, pp. 161–176, 2021, doi: 10.1108/AAOUJ-02-2021-0025.
- [31] T. Ahmad, “Undergraduate mobile phone use in the Caribbean,” *J. Res. Innov. Teach. Learn.*, vol. 13, no. 2, pp. 191–210, 2020, doi: 10.1108/jrit-01-2019-0001.