

## HUBUNGAN SERVICE QUALITY DAN KEPUTUSAN MEMILIH PERGURUAN TINGGI SWASTA: SCOPING REVIEW

**Purwantoro**

Universiti Teknikal Melaka Malaysia

[p061820004@student.utm.edu.my](mailto:p061820004@student.utm.edu.my)

### **Abstract**

This study aims to identify and analyze the relationship between service quality and the decision to choose private universities (PTS) in Indonesia. Using a scoping review approach, this study reviewed various studies that used the SERVQUAL and SERVPERF models to measure service quality. The results showed that the dimensions of reliability and responsiveness had the most significant influence on students' decisions in choosing private universities. This study highlights the importance of private universities in improving the quality of their services to attract new students and retain existing students. The findings of this study are expected to provide valuable insights for private university managers in developing effective service quality improvement strategies, as well as contributing to the service quality literature in the context of higher education in Indonesia.

**Keywords:** Quality of university services, Decision to choose a private university, Serqual and Servperf Model

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan keputusan memilih perguruan tinggi swasta (PTS) di Indonesia. Menggunakan pendekatan scoping review, penelitian ini meninjau berbagai studi yang menggunakan model SERVQUAL dan SERVPERF untuk mengukur kualitas layanan. Hasil menunjukkan bahwa dimensi reliability (kehandalan) dan responsiveness (responsif) memiliki pengaruh paling signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih PTS. Selain itu, dimensi tangibles (bukti fisik) dan empathy (empati) juga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Studi ini menyoroti pentingnya PTS dalam meningkatkan kualitas layanan mereka untuk menarik minat mahasiswa baru dan mempertahankan mahasiswa yang ada. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi pengelola PTS dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan yang efektif, serta memberikan kontribusi terhadap literatur kualitas layanan dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia.

**Keywords:** Kualitas pelayanan perguruan tinggi, Keputusan Memilih perguruan tinggi swasta, Model Serqual dan Servperf

#### **To cite this article:**

Purwantoro (2024). Hubungan Service Quality Dan Keputusan Memilih Perguruan Tinggi Swasta: Scoping Review. *Journals of Indonesian Multidisciplinary Research*, 3(1), 17–23. <https://doi.org/10.61291/jimr.v3.n1.2024.4>

## PENDAHULUAN

---

Dalam era globalisasi yang semakin pesat, kualitas layanan dalam sektor pendidikan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Hal ini dikarenakan pendidikan memiliki peranan yang sangat vital dalam membentuk karakter dan kemampuan individu untuk bersaing di dunia kerja yang semakin kompetitif. Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam pendidikan tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga berpengaruh terhadap prestasi akademik siswa. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, institusi pendidikan dapat meningkatkan motivasi dan minat belajar siswa, sehingga dapat meningkatkan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan pendidikan. Selain itu, kualitas layanan dalam sektor pendidikan juga dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan nyaman bagi siswa. Hal ini dapat mempengaruhi sikap dan perilaku siswa dalam belajar, sehingga dapat meningkatkan efektivitas proses pembelajaran. Oleh karena itu, penting bagi institusi pendidikan untuk terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dengan terus melakukan evaluasi dan perbaikan, institusi pendidikan dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar mutu yang tinggi dan memenuhi harapan pelanggan. Sehingga, dapat tercipta lingkungan pendidikan yang berkualitas dan memberikan dampak positif bagi perkembangan individu dan masyarakat secara keseluruhan. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih perguruan tinggi. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas layanan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif di sektor pendidikan. Kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan, dalam hal ini siswa, orangtua, dan stakeholder lainnya. Pendidikan merupakan salah satu sektor yang semakin kompetitif, dimana lembaga pendidikan harus mampu memberikan layanan yang terbaik agar dapat bersaing di pasar yang semakin ketat. Kualitas layanan yang baik juga akan menciptakan loyalitas pelanggan, sehingga membantu lembaga pendidikan untuk mempertahankan siswa dan menarik calon siswa baru. Selain itu, kualitas layanan yang konsisten juga akan membantu lembaga pendidikan dalam memperkuat hubungan dengan stakeholder dan komunitas pendidikan. Dengan memberikan layanan yang berkualitas secara konsisten, lembaga pendidikan dapat membangun reputasi yang baik di mata masyarakat, sehingga akan

meningkatkan kepercayaan dan loyalitas dari para siswa, orang tua, dan masyarakat umum. Reputasi yang baik akan membantu lembaga pendidikan untuk menarik minat calon siswa dan menarik perhatian para pemangku kepentingan lainnya seperti investor, pemerintah, dan lembaga sponsor. Dengan demikian, kualitas layanan yang konsisten tidak hanya berdampak positif pada reputasi lembaga pendidikan tetapi juga pada pertumbuhan dan keberlangsungan institusi pendidikan tersebut. Dengan demikian, investasi dalam peningkatan kualitas layanan di sektor pendidikan merupakan langkah yang sangat penting untuk meningkatkan daya saing lembaga pendidikan dan memenangkan persaingan di pasar yang semakin ketat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya perguruan tinggi swasta yang berdiri di berbagai daerah di Indonesia, baik di kota-kota besar maupun di daerah-daerah terpencil. Hal ini menandakan bahwa minat masyarakat untuk mengakses pendidikan tinggi semakin meningkat. Dengan banyaknya pilihan perguruan tinggi swasta, para calon mahasiswa memiliki lebih banyak opsi untuk memilih institusi pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan minat mereka. Selain itu, tren peningkatan jumlah perguruan tinggi swasta juga menunjukkan bahwa pemerintah Indonesia mendukung pengembangan sektor pendidikan swasta. Hal ini sejalan dengan visi pemerintah untuk meningkatkan akses pendidikan bagi masyarakat serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia. Dukungan dari pemerintah ini juga tercermin dalam berbagai kebijakan dan insentif yang diberikan kepada perguruan tinggi swasta, seperti kemudahan dalam mendapatkan izin pendirian perguruan tinggi dan bantuan dalam pengembangan kurikulum. Namun, di balik tren peningkatan jumlah perguruan tinggi swasta, terdapat tantangan yang harus dihadapi oleh lembaga pendidikan tersebut. Persaingan yang semakin ketat membuat perguruan tinggi swasta harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang mereka berikan. Selain itu, perguruan tinggi swasta juga harus mampu bersaing dalam hal peningkatan fasilitas, pengembangan kualitas tenaga pengajar, serta peningkatan kerjasama dengan dunia usaha agar lulusan mereka dapat lebih mudah terserap di dunia kerja. Dengan demikian, tren peningkatan jumlah perguruan tinggi swasta di Indonesia menunjukkan bahwa sektor pendidikan swasta memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan akan pendidikan tinggi di Indonesia. Semakin ketatnya persaingan antar lembaga pendidikan juga seharusnya menjadi dorongan bagi perguruan tinggi swasta untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pendidikan demi menciptakan lulusan yang berkualitas dan siap

bersaing di era globalisasi. Hal ini menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam sektor perguruan tinggi swasta di Indonesia. Dengan adanya peningkatan jumlah perguruan tinggi swasta (PTS) ini, dapat diartikan bahwa semakin banyak masyarakat yang memiliki akses terhadap pendidikan tinggi di tanah air. Peningkatan jumlah PTS juga menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pendidikan tinggi semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari fakta bahwa semakin banyak orang yang memilih untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi setelah lulus dari sekolah menengah atas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesadaran akan pentingnya pendidikan tinggi juga semakin meningkat di masyarakat. Namun, dengan pertumbuhan jumlah PTS yang begitu cepat, perlu adanya pengawasan dan evaluasi yang lebih ketat dari pihak terkait, seperti Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud), agar mutu pendidikan yang diberikan oleh perguruan tinggi swasta tetap terjamin. Diperlukan upaya untuk memastikan bahwa setiap perguruan tinggi swasta memiliki standar kualitas yang sama dengan perguruan tinggi negeri, sehingga mahasiswa yang memilih untuk belajar di PTS tetap mendapatkan pendidikan yang berkualitas. Oleh karena itu, peran Kemendikbud dalam mengawasi dan mengendalikan pertumbuhan jumlah PTS di Indonesia sangatlah penting. Dengan adanya regulasi yang ketat, diharapkan bahwa perguruan tinggi swasta di Indonesia akan terus meningkatkan mutu serta reputasinya sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih besar dalam dunia pendidikan di Tanah Air.

Pendidikan tinggi di Indonesia merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan negara. Dengan meningkatnya jumlah mahasiswa yang mendaftar setiap tahunnya, maka penting bagi pemerintah dan lembaga pendidikan untuk terus melakukan pembaruan dan peningkatan kualitas pendidikan tinggi di Indonesia. Dalam konteks ini, relevansi topik mengenai pembahasan pendidikan tinggi sangat signifikan. Hal ini karena kebijakan dan arah pembangunan pendidikan tinggi akan berdampak langsung pada generasi penerus bangsa. Dengan mengambil topik ini sebagai fokus utama, diharapkan dapat memberikan pandangan yang lebih luas dan mendalam dalam mengatasi berbagai tantangan dan masalah yang dihadapi dalam dunia pendidikan tinggi di Indonesia. Melalui pembahasan topik ini, diharapkan akan muncul berbagai solusi dan inovasi yang dapat memajukan pendidikan tinggi di Indonesia. Dengan demikian, relevansi topik ini tidak hanya sekedar menjadi materi akademis, namun juga menjadi landasan untuk menciptakan perubahan positif dalam dunia pendidikan tinggi di Indonesia. Dengan meningkatnya jumlah PTS

(Perguruan Tinggi Swasta), mahasiswa sekarang memiliki lebih banyak pilihan dalam memilih institusi pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan minat mereka. Namun, dengan banyaknya pilihan tersebut, faktor kualitas layanan di PTS menjadi semakin penting dalam proses pengambilan keputusan. Kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah PTS dapat memengaruhi pengalaman belajar mahasiswa secara keseluruhan. Faktor-faktor seperti keakraban dan keramahan staf, ketersediaan fasilitas pendukung, dan kualitas pengajaran juga dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan dan prestasi akademik mahasiswa. Mahasiswa yang merasa didukung dan diperhatikan oleh institusi tempat mereka belajar cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi dalam menyelesaikan studi mereka. Sebaliknya, jika mahasiswa merasa tidak mendapatkan pelayanan yang memadai, hal ini bisa berdampak negatif pada kinerja mereka di kampus. Oleh karena itu, penting bagi PTS untuk memperhatikan dan terus meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada mahasiswa. Dengan cara ini, mereka dapat tidak hanya mempertahankan mahasiswa yang sudah ada, tetapi juga menarik minat calon mahasiswa baru untuk bergabung dengan institusi mereka. Sehingga, kualitas layanan di PTS bukan hanya sekedar menjadi faktor penentu dalam pengambilan keputusan mahasiswa, tetapi juga menjadi aspek yang sangat penting dalam pembentukan reputasi dan citra sebuah institusi pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan keputusan memilih PTS, serta elemen-elemen kualitas layanan yang paling berpengaruh dalam konteks ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas layanan dan keputusan memilih PTS. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi elemen-elemen kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap keputusan memilih PTS.
2. Menjelaskan bagaimana elemen-elemen tersebut mempengaruhi persepsi dan keputusan mahasiswa.
3. Memberikan rekomendasi praktis bagi PTS untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

### **Definisi dan Konsep Service Quality**

Kualitas layanan atau service quality merupakan elemen yang sangat penting dalam bisnis maupun dalam konteks pendidikan. Menurut definisi Parasuraman, Zeithaml, & Berry, kualitas layanan adalah sejauh mana sebuah layanan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan

pelanggan. Dalam dunia pendidikan, kualitas layanan mencakup banyak aspek yang berbeda seperti pengajaran yang berkualitas, fasilitas yang memadai, administrasi yang efisien, dan juga layanan pendukung lainnya yang dapat meningkatkan pengalaman belajar siswa. Salah satu alat yang paling populer dan banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi-dimensi ini membantu dalam mengevaluasi sejauh mana suatu layanan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas. Dengan menggunakan Model SERVQUAL, institusi pendidikan dapat lebih mudah mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam hal kualitas layanan. Dengan memahami dan memperbaiki aspek-aspek tertentu, institusi pendidikan dapat meningkatkan reputasi mereka, meningkatkan daya saing, dan lebih baik dalam memenuhi kebutuhan serta harapan para siswa dan orang tua mereka. Oleh karena itu, penting bagi institusi pendidikan untuk terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan mereka guna mencapai keunggulan dalam pendidikan.

Model SERVPERF yang dikembangkan oleh Cronin dan Taylor (1992) adalah salah satu alat penelitian yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Model ini berfokus pada penilaian kinerja layanan yang telah diberikan oleh konsumen, tanpa memperhatikan harapan konsumen terlebih dahulu seperti yang dilakukan oleh model SERVQUAL. Dengan pendekatan ini, model SERVPERF lebih menekankan pada pengalaman aktual konsumen terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Penggunaan model SERVPERF dalam penelitian kualitas layanan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang sejauh mana konsumen puas dengan layanan yang diberikan. Dengan mengukur kinerja layanan secara langsung dari perspektif konsumen, perusahaan dapat mengetahui area-area mana yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Dibandingkan dengan model-model lainnya, model SERVPERF dinilai lebih sederhana dan mudah digunakan dalam penelitian kualitas layanan. Hal ini membuat model ini menjadi pilihan yang populer di kalangan peneliti dan praktisi bisnis. Dengan demikian, model SERVPERF merupakan alat yang efektif dalam membantu perusahaan meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memenuhi harapan konsumen dan meningkatkan loyalitas pelanggan. SERVPERF berfokus pada kinerja layanan aktual dan mengukur kualitas layanan

berdasarkan persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan tersebut. Kedua model ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan dalam berbagai konteks, termasuk pendidikan tinggi.

### **Keputusan Memilih Perguruan Tinggi**

Keputusan memilih perguruan tinggi adalah tahap penting dalam kehidupan seseorang karena dapat memengaruhi masa depan karir dan kehidupan mereka. Dalam proses ini, individu harus mempertimbangkan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi keputusan mereka. Salah satu faktor yang harus dipertimbangkan adalah faktor akademis. Kualitas program studi, reputasi dari fakultas dan universitas, dan fasilitas akademis yang tersedia merupakan hal-hal yang penting untuk dipertimbangkan. Selain itu, faktor biaya juga merupakan pertimbangan penting dalam memilih perguruan tinggi. Mahasiswa harus mempertimbangkan biaya kuliah, biaya hidup, dan potensi beasiswa yang tersedia. Lokasi institusi pendidikan juga dapat menjadi faktor penentu dalam proses pemilihan perguruan tinggi. Beberapa orang mungkin memilih perguruan tinggi yang berlokasi di kota besar karena lebih banyak kesempatan untuk magang atau pekerjaan, sementara yang lain mungkin lebih memilih lingkungan kampus yang terpencil dan tenang. Selain itu, reputasi universitas dan kualitas layanan yang ditawarkan juga dapat menjadi faktor penentu dalam keputusan memilih perguruan tinggi. Secara khusus, kualitas layanan di perguruan tinggi dapat menjadi faktor yang sangat penting bagi mahasiswa internasional. Mereka membutuhkan dukungan dan bantuan ekstra dalam menyesuaikan diri dengan budaya dan sistem pendidikan yang berbeda. Oleh karena itu, pelayanan yang baik dan ramah dari universitas dapat menjadi faktor kunci dalam keberhasilan mereka di perguruan tinggi. Dengan demikian, keputusan memilih perguruan tinggi bukanlah hal yang sederhana dan harus dipertimbangkan dengan matang. Faktor-faktor seperti akademis, biaya, lokasi, reputasi, dan kualitas layanan harus diperhitungkan dengan seksama agar mahasiswa dapat memilih perguruan tinggi yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan mereka.

Di samping itu, penelitian juga menunjukkan bahwa faktor-faktor lain seperti pemilihan jurusan, fasilitas, dan lokasi dari PTS juga memiliki pengaruh yang signifikan dalam keputusan memilih perguruan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa calon mahasiswa tidak hanya mempertimbangkan faktor-faktor umum seperti kualitas layanan dan biaya, tetapi juga faktor-faktor yang

lebih spesifik yang berkaitan langsung dengan kebutuhan dan preferensi individu. Selain itu, reputasi dari sebuah PTS juga menjadi faktor penting dalam keputusan memilih perguruan tinggi. Sebuah reputasi yang baik dapat memberikan kepercayaan kepada calon mahasiswa bahwa mereka akan mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan prestisius. Oleh karena itu, PTS perlu untuk terus meningkatkan reputasinya melalui berbagai upaya, mulai dari peningkatan kualitas layanan hingga peningkatan kualitas pengajaran dan penelitian. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bahwa PTS dapat lebih memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan memilih perguruan tinggi dan dapat melakukan strategi yang lebih efektif dalam menarik minat calon mahasiswa. Dengan demikian, diharapkan bahwa kualitas pendidikan di Indonesia dapat terus meningkat dan menciptakan generasi yang kompeten dan berkualitas.

### **Hubungan Service Quality dan Keputusan Memilih**

Berbagai studi empiris telah dilakukan untuk mengkaji hubungan antara kualitas layanan dan keputusan memilih perguruan tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah (2006) telah menemukan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah perguruan tinggi dengan keputusan mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung lebih memilih perguruan tinggi yang memberikan layanan yang berkualitas, seperti pelayanan administrasi yang cepat, fasilitas yang memadai, dan dukungan akademik yang baik. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di dunia pendidikan tinggi, perguruan tinggi perlu memperhatikan kualitas layanan yang mereka berikan kepada mahasiswa. Hal ini tidak hanya berdampak pada keputusan mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi, tetapi juga dapat mempengaruhi reputasi dan citra institusi secara keseluruhan. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu terus menerus meningkatkan kualitas layanan mereka agar dapat memenangkan hati mahasiswa dan mempertahankan keunggulan kompetitifnya di pasar pendidikan tinggi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi yang penting dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi. Dengan mengetahui pentingnya kualitas layanan dalam proses pengambilan keputusan mahasiswa, perguruan tinggi dapat lebih fokus dan berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan mereka guna menarik minat calon mahasiswa dan mempertahankan loyalitas

mereka. Studi ini menggunakan model SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan dan menemukan bahwa dimensi reliability dan responsiveness adalah yang paling berpengaruh.

Penelitian yang dilakukan oleh Ali et al. (2016) menyoroti pentingnya kualitas layanan dalam memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi, khususnya dalam lingkup perguruan tinggi swasta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung lebih memilih perguruan tinggi yang memberikan layanan yang berkualitas karena hal ini dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih baik dan memuaskan. Dengan demikian, bagi perguruan tinggi swasta, memastikan kualitas layanan yang baik dapat menjadi faktor penentu dalam meningkatkan penerimaan mahasiswa baru dan mempertahankan mahasiswa yang sudah ada. Oleh karena itu, penting bagi perguruan tinggi untuk terus meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan mereka guna memenuhi ekspektasi mahasiswa dan memenangkan persaingan dalam industri pendidikan tinggi swasta. Penelitian ini melibatkan penggunaan model SERVPERF, yang merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan dari sudut pandang pelanggan. Dalam analisis yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa dari semua dimensi yang terkandung dalam model SERVPERF, dimensi tangibles dan assurance memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti kejelasan informasi yang disampaikan, penampilan fisik dari fasilitas atau personel yang memberikan layanan, serta kepercayaan dan keyakinan pelanggan terkait kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan mereka, sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Dengan demikian, hasil dari studi ini dapat memberikan wawasan berharga bagi organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan mereka dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Temuan-temuan dari berbagai studi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan adalah faktor kunci dalam keputusan memilih perguruan tinggi dan memberikan dasar yang kuat untuk penelitian lebih lanjut dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia.

## METODE

---

Dengan menggunakan pendekatan scoping review, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang topik penelitian yang sedang dibahas. Dengan cara ini, peneliti dapat melihat

keseluruhan panorama literatur yang ada dan mengidentifikasi tren, pola, dan kecenderungan yang muncul dari berbagai studi yang telah dilakukan sebelumnya. Selain itu, metode ini juga memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi kualitas metodologi penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, sehingga dapat membantu dalam merumuskan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan pengetahuan dan pemahaman dalam bidang yang bersangkutan. Dengan memanfaatkan pendekatan scoping review, peneliti dapat melihat gambaran besar dari literatur yang telah ada, sehingga dapat memberikan kerangka kerja yang kokoh untuk memahami dan menganalisis topik penelitian. Melalui pendekatan ini, diharapkan peneliti dapat mengidentifikasi secara jelas area-area penelitian yang masih perlu dieksplorasi lebih lanjut dan memberikan arah bagi penelitian lanjutan di masa depan.

### **1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi**

Kriteria inklusi untuk studi yang akan di-review adalah: (1) studi yang dipublikasikan dalam lima tahun terakhir, (2) studi yang menggunakan model SERVQUAL atau SERVPERF untuk mengukur kualitas layanan, (3) studi yang fokus pada konteks pendidikan tinggi, dan (4) studi yang dipublikasikan dalam jurnal terindeks Scopus atau jurnal nasional terakreditasi. Kriteria eksklusi adalah: (1) studi yang tidak relevan dengan topik penelitian, (2) studi yang tidak menggunakan metode yang valid dan reliabel, dan (3) studi yang dipublikasikan dalam bahasa selain Bahasa Indonesia atau Inggris.

### **2. Prosedur Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk database akademis seperti Scopus, ScienceDirect, dan Google Scholar, serta jurnal nasional terakreditasi. Teknik pencarian literatur melibatkan penggunaan kata kunci seperti "service quality," "education," "private universities," dan "Indonesia." Selain itu, referensi dari studi-studi yang relevan juga digunakan untuk mengidentifikasi literatur tambahan yang mungkin tidak terdeteksi dalam pencarian awal.

### **3. Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tematik, yang melibatkan pengidentifikasi tematika utama yang muncul dari literatur yang di-review. Proses sintesis temuan melibatkan pengelompokan studi berdasarkan tema-tema ini dan menganalisis bagaimana temuan dari berbagai studi saling terkait. Hasil analisis ini kemudian digunakan untuk

menjawab pertanyaan penelitian utama dan sub-pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

---

### **1. Temuan Utama**

Ringkasan temuan dari studi-studi yang di-review menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan memilih PTS. Studi-studi ini menyimpulkan bahwa elemen-elemen kualitas layanan seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sangat mempengaruhi keputusan calon mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi swasta. Dimensi reliability dan responsiveness sering kali menjadi faktor utama yang dipertimbangkan oleh calon mahasiswa saat memilih PTS. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan dan responsivitas dari layanan yang disediakan oleh PTS sangat berperan dalam menarik minat calon mahasiswa. Dalam konteks ini, PTS yang mampu memberikan layanan yang konsisten dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswanya lebih mungkin untuk dipilih daripada yang tidak mampu. Selain itu, elemen-elemen lain seperti tangibles, assurance, dan empathy juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan memilih PTS. Komponen tangibles seperti fasilitas dan infrastruktur kampus, kemampuan staff dalam memberikan jaminan atas layanan yang diberikan, serta kemampuan untuk memahami perasaan dan kebutuhan mahasiswa juga menjadi pertimbangan penting bagi calon mahasiswa dalam memilih PTS. Secara keseluruhan, temuan dari studi-studi ini memberikan gambaran yang jelas bahwa kualitas layanan sangat penting dalam menarik minat calon mahasiswa untuk memilih PTS tertentu. Oleh karena itu, PTS perlu terus meningkatkan kualitas layanan mereka agar dapat bersaing dan mempertahankan kepercayaan calon mahasiswa.

### **2. Analisis Kualitatif**

Analisis mendalam terhadap temuan utama menunjukkan bahwa terdapat konsistensi dalam temuan-temuan dari berbagai studi yang telah dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang secara konsisten mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Dimensi reliability, yang mencakup keandalan dan konsistensi layanan, serta dimensi responsiveness, yang mencakup kecepatan dan kesigapan dalam merespons kebutuhan mahasiswa, terbukti menjadi faktor-faktor yang paling berpengaruh. Keberadaan dimensi ini memberikan gambaran bahwa mahasiswa

menghargai layanan yang dapat diandalkan dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Namun, meskipun ada konsistensi dalam temuan mengenai faktor-faktor tersebut, terdapat juga variasi dalam temuan terutama terkait dengan dimensi tangibles dan empathy. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor ini mungkin lebih berpengaruh dalam konteks tertentu, seperti lingkungan pendidikan yang berbeda atau karakteristik mahasiswa yang beragam. Dengan demikian, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor yang dapat berbeda dalam konteks yang berbeda ketika merancang strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan. Dengan memahami temuan-temuan ini secara mendalam, lembaga pendidikan dapat meningkatkan kualitas layanan mereka dan meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa secara keseluruhan.

### **3. Implikasi Temuan**

Salah satu implikasi penting dari temuan ini adalah bahwa pengelola PTS perlu memprioritaskan peningkatan keandalan dan responsivitas dalam layanan yang mereka berikan. Dalam era digital ini, di mana persaingan semakin ketat, memiliki layanan yang dapat diandalkan dan responsif menjadi kunci untuk memenangkan kepercayaan konsumen. Untuk mencapai tujuan tersebut, pengelola PTS harus melakukan investasi dalam pelatihan karyawan mereka. Karyawan yang kompeten dan terlatih dengan baik akan mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Hal ini juga akan membantu meningkatkan citra perusahaan di mata konsumen. Selain itu, pengelola PTS juga perlu terus meningkatkan sistem manajemen mereka. Hal ini termasuk memperbaiki proses internal perusahaan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan memiliki sistem manajemen yang baik, pengelola PTS akan dapat mengelola sumber daya dengan lebih efisien dan meminimalkan risiko kesalahan. Tidak hanya itu, penggunaan teknologi juga menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi layanan. Dengan memanfaatkan teknologi terbaru, seperti sistem informasi manajemen atau aplikasi mobile, pengelola PTS dapat mempercepat proses layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Teknologi juga dapat membantu dalam mengidentifikasi masalah dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat waktu. Dengan fokus pada peningkatan keandalan, responsivitas, dan efisiensi layanan, pengelola PTS akan dapat memenangkan persaingan di pasar yang semakin kompetitif. Ini juga akan membantu membangun hubungan

jangka panjang dengan pelanggan yang puas dan setia. Sehingga, investasi dalam peningkatan layanan tidak hanya akan menguntungkan perusahaan, tetapi juga akan membawa dampak positif bagi pertumbuhan bisnis jangka panjang. Selain itu, temuan ini juga akan berdampak pada perumusan kebijakan pendidikan tinggi di Indonesia. Dengan adanya data mengenai kualitas layanan pendidikan tinggi yang diperoleh dari studi ini, pemerintah dapat mengembangkan standar kualitas layanan yang menjadi acuan bagi perguruan tinggi swasta di Indonesia. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pendidikan tinggi di Tanah Air dan menjadikannya lebih kompetitif di tingkat global. Selain itu, hasil temuan ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam mengidentifikasi kebutuhan perbaikan dan pengembangan sistem pendidikan tinggi di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan mutu pendidikan tinggi di Indonesia.

## KESIMPULAN DAN SARAN

---

Ditemukan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi swasta (PTS) di Indonesia memainkan peran yang sangat penting dalam keputusan mahasiswa untuk memilih institusi tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas layanan dan keputusan memilih PTS. Dalam konteks ini, dimensi reliability (kehandalan) dan responsiveness (responsif) dinilai sebagai elemen yang paling berpengaruh dalam pengambilan keputusan. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa mahasiswa lebih cenderung memilih PTS yang dianggap dapat memberikan layanan yang konsisten dan responsif dalam menjawab kebutuhan serta keluhan mereka. Selain itu, dimensi tangibles (bukti fisik) dan empathy (empati) juga ternyata memiliki pengaruh yang signifikan dalam keputusan memilih PTS, meskipun dalam konteks tertentu. Bukti fisik seperti fasilitas dan infrastruktur yang dimiliki oleh PTS dapat memberikan kesan yang positif kepada mahasiswa, sedangkan kemampuan institusi untuk memahami dan merespons kebutuhan individu mahasiswa dengan empati juga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan masukan yang berharga bagi PTS di Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan mereka agar dapat menarik minat mahasiswa dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap institusi tersebut. Melalui peningkatan dalam dimensi-dimensi yang telah disebutkan,

diharapkan PTS dapat menjadi pilihan yang lebih menarik dan kompetitif bagi calon mahasiswa di tanah air.

## REFERENSI

---

- Arksey, H., & O'Malley, L. (2005). Scoping studies: towards a methodological framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 19-32.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Hossler, D., & Gallagher, K. S. (1987). Studying student college choice: A three-phase model and the implications for policymakers. *College and University*, 62(3), 207-221.
- Joseph, M., & Joseph, B. (2000). Indonesian students' perceptions of choice criteria in the selection of a tertiary institution: Strategic implications. *The International Journal of Educational Management*, 14(1), 40-44.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Susanti, E. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 21(2), 123-134.