

**MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS
DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
MAHASISWA DI UNIVERSITAS ALMUSLIM**



DISERTASI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Doktor
Program Studi Administrasi Pendidikan

Oleh:
Rahmawati
NIM 2113228

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2025**

**MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS DIGITAL UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ALMUSLIM**

Oleh
Rahmawati

S.Si. Universitas Gadjah Mada, 2006
M.Pd. Universitas Negeri Medan, 2011

Sebuah Disertasi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Doktor
Pendidikan (Dr.) pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Rahmawati 2025
Universitas Pendidikan Indonesia
Februari 2025

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Disertasi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

RAHMAWATI
2113228

**MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS DIGITAL UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ALMUSLIM**

disetujui dan disahkan oleh panitia disertasi:

Promotor



Prof. Dr. Johar Permana, M.A.
NIP. 195908141985031004

Kopromotor



Dr. Yayah Rahyasih, M.Pd
NIP. 196012311986032001

Anggota



Dr. Cepi Triatna, M.Pd
NIP. 197907232001121001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan



Dr. Sururi, M.Pd
NIP. 197011091998021001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmawati
NIM : 2113228
Program Studi : S3 Administrasi Pendidikan
Judul Karya : Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa di Universitas Almuslim

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ini merupakan hasil kerja saya sendiri. Saya menjamin bahwa seluruh isi karya ini, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan merupakan plagiarisme dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dinyatakan dan disebutkan sumbernya dengan jelas.

Jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika akademik atau unsur plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Pendidikan Indonesia.

Bandung, 14 Februari 2025


(Rahmawati)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah segala puji kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan hidayah kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah disertasi dengan judul ‘‘Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Universitas Almuslim’’. Disertasi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Doktor pada Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. Melalui disertasi ini, penulis berharap dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi seluruh pembaca khususnya di bidang manajemen mutu pendidikan tinggi di Indonesia khususnya di Provinsi Aceh.

Penulis menghanturkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan disertasi ini. Penulis mengucapkan terima kasih dengan tulus dan hormat kepada:

1. Pimpinan Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Bapak Dr. Nandang Budiman, M.Si selaku Dekan, para Wakil Dekan, Bapak Dr. Sururi, M.Pd selaku Ketua Program Studi S3 Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia yang sudah banyak membantu penulis sejak awal masuk kuliah hingga dapat menyelesaikan disertasi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Johar Permana, M.A., selaku dosen pembimbing akademik sekaligus Promotor yang telah banyak memberikan arahan dan masukan terhadap rencana studi penulis, serta selalu meluangkan waktu baik secara daring maupun luring untuk membimbing penulis selama penyusunan disertasi, juga selalu memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan disertasi ini.
3. Ibu Dr. Yayah Rahyasih, M.Pd selaku Ko-Promotor yang selalu memberikan semangat, mengayomi, siap sedia membantu, dan selalu memberikan masukan membangun bagi penyempurnaan disertasi ini.
4. Bapak Dr. Cepi Triatna, M.Pd selaku Anggota Promotor yang telah banyak memberikan motivasi, arahan dan masukan melalui diskusi serta mengubah pandangan dan pola pikir penulis selama penyusunan disertasi sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan disertasi ini.

5. Ibu Prof. Dr. Nan Rahminawati, M.Pd selaku penguji eksternal dari Universitas Islam Bandung yang sudah banyak memberikan saran masukan terutama terhadap kebijakan yang menjadi landasan kerangka pemikiran dalam disertasi ini.
6. Bapak Prof. Dr. H. Djam'an Satori, M.A. selaku penguji internal yang banyak memberikan saran dan masukan demi penyempurnaan disertasi ini.
7. Bapak Rektor Universitas Almuslim serta seluruh Sivitas Akademika Univeristas Almuslim yang telah memberikan izin dan berpartisipasi selama pelaksanaan penelitian.
8. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan serta bantuan baik materil maupun no materil.
 - a. Kedua orang tua terkasih Ayahanda Darwin Umar yang selalu mendoakan dan mendukung penulis selama studi dan Almarhumah Ibunda Syarifah yang semasa hidupnya selalu mendorong penulis untuk bisa sekolah setinggi-tingginya dan menggapai cita-cita.
 - b. Almarhum Suami tercinta Basri, S.Pt yang telah memberikan izin kepada penulis melanjutkan studi S3 di Program Studi Administrasi Pendidikan UPI Bandung serta selalu memberikan dukungan penuh kepada penulis selama menempuh pendidikan.
 - c. Kedua Ananda tersayang dan sholeh M. Hafiz dan Akhyar yang selalu mendukung penulis selama penyelesaian studi S3 dan rela waktu kebersamaan berkurang akibat kesibukan penulis terutama selama penyelesaian disertasi.
 - d. Kedua saudara kandung penulis Kakak Syafrida Yanti dan Adik Aulia Rahman yang selalu memberikan semangat dan siap sedia membantu menjaga anak-anak pada saat penulis harus ke Bandung.
 - e. Keluarga Besar Arahman, Keluarga Besar Djanawar, dan Keluarga Besar Umar Ibrahim yang selalu memberikan dukungan kepada penulis sebagai anggota keluarga pertama yang berhasil melanjutkan studi pada program doktoral.
9. Seluruh rekan-rekan di Badan Penjaminan Mutu Universitas Almuslim Ibu Zahrul Fuady yang sudah penulis anggap seperti orang tua sendiri, Ibu

Misnawati, Ibu Aminah, Ibu Anna Malia, Ibu Erlia Hanum, Eli, dan Bapak Munawar, yang selalu siap membantu disaat penulis harus mendelegasikan tugas dan tanggungjawab selama studi S3 terutama selama penyelesaian disertasi ini.

10. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh rekan seperjuangan mahasiswa S3 Kelas Kerjasama Aceh yang selalu kompak, saling memotivasi, dan saling membantu dalam penyelesaian studi S3.
11. Bapak Andika Safwan rekan mahasiswa S3 kelas Reguler yang sudah banyak membantu dalam berbagi ilmu pada saat penulis kebingungan dalam analisis data kualitatif.
12. Pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang sudah membantu, memberikan semangat, dan selalu mendorong penulis untuk dapat menyelesaikan disertasi ini.

Dalam penulisan disertasi, penulis mengakui masih ada banyak kekurangan, sehingga penulis tetap mengharapkan kritik dan saran yang membangun baik dari tim promotor dan dewan penguji, juga dari seluruh pembaca agar penulis dapat menyempurnakan kembali disertasi ini di masa yang akan datang. Demikian penulis ucapkan, semoga disertasi ini bermanfaat dan dapat menambah wawasan semua pihak.

Bandung, 10 Februari 2025

Penulis,



Rahmawati

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ALMUSLIM

ABSTRAK

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di perguruan tinggi masih rendah, salah satu penyebabnya adalah ketidakmampuan perguruan tinggi dalam melakukan adaptasi digital dalam pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan model hipotetik manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di Universitas Almuslim. Metode penelitian yang digunakan adalah *exploratory sequential mix methods*. Informan dalam penelitian ini berjumlah 25 orang dan sampel penelitian sebanyak 445 orang mahasiswa. Teknik analisis data kualitatif menggunakan NVivo versi 12 kemudian dilanjutkan analisis data secara kuantitatif menggunakan SmartPLS versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan Universitas Almuslim telah menerapkan SPMI meliputi penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan. Pelayanan pendidikan di Universitas Almuslim telah terlaksana dengan baik pada aspek komitmen manajemen puncak melalui kepemimpinan transformasional dan transaksional, sistem manajemen sumber daya manusia, sistem teknis, tanggung jawab sosial, *servicescapes*, kerjasama, budaya pelayanan, sistem informasi dan analisis, *benchmarking*, peningkatan pelayanan berbasis digital yang berkelanjutan, kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dan fokus terhadap mahasiswa. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Universitas Almuslim pada aspek *service quality* (*non academic, academic, issue program, understanding, dan tangibles*), *situational factors*, dan *personal factors* masih perlu ditingkatkan. Manajemen mutu berpengaruh langsung dan signifikan terhadap pelayanan pendidikan berbasis digital. Pelayanan pendidikan berbasis digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Pelayanan pendidikan berbasis digital memediasi pengaruh manajemen mutu terhadap kepuasan mahasiswa. Model hipotetik manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital RAHMA ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa di Universitas Almuslim. Rekomendasi dari penelitian ini adalah perlunya menjadikan siklus manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital RAHMA sebagai dasar yang membudaya melalui internalisasi dalam seluruh aktivitas layanan pendidikan di perguruan tinggi.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Pelayanan Pendidikan, Digital, Kepuasan Mahasiswa

QUALITY MANAGEMENT OF DIGITAL-BASED EDUCATION SERVICES TO INCREASE STUDENT SATISFACTION AT ALMUSLIM UNIVERSITY

ABSTRACT

Student satisfaction with educational services at universities is still low, one of the causes is the inability of universities to carry out digital adaptation in their services. This research aims to formulate a hypothetical model for quality management of digital-based educational services to increase student satisfaction at Almuslim University. The research method used is exploratory sequential mix methods. The informants in this research were 25 people and the research sample was 445 students. Qualitative data analysis techniques used NVivo version 12 then continued with quantitative data analysis using SmartPLS version 3.0. The research results show that Almuslim University has implemented SPMI including determination, implementation, evaluation, control, and Improvement. Education services at Almuslim University has been implemented well in the aspect of top management commitment through transformational and transactional leadership, human resource management systems, technical systems, social responsibility, servicescapes, cooperation, service culture, information and analysis systems, benchmarking, digital-based service improvements sustainability, satisfaction of lecturers and education staff and focus on students. Student satisfaction with educational services at Almuslim University in the aspects of service quality (non academic, academic, program issues, understanding, and tangibles), situational factors, and personal factors still need to be improved. Quality management has a direct and significant impact on digital-based education services. Digital-based education services have a positive and significant effect on student satisfaction. Digital-based education services mediate the influence of quality management on student satisfaction. It is hoped that RAHMA's hypothetical digital-based education service quality management model can increase student satisfaction at Almuslim University. The recommendation from this study is the need to make the RAHMA digital-based education service quality management cycle a cultural basis through internalization in all education service activities in higher education.

Keywords: Quality Management, Education Services, Digital, Student Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian	21
1.4 Manfaat Penelitian	22
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	23
1.6 Hipotesis Penelitian	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perguruan Tinggi Bermutu	24
2.1.1 Filosofi dan Konsep Mutu	24
2.1.2 Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi	26
2.1.3 Peningkatan dan <i>World Class University</i> (WCU)	29
2.1.4 Indikator Kinerja Utama Perguruan Tinggi	30
2.1.5 Universitas Digital 4.0	31
2.2 Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi	34
2.2.1 Pemangku Kepentingan di Perguruan Tinggi.....	34
2.2.2 Kepuasan Mahasiswa.....	37
2.2.3 Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa	39
2.3 Mutu Pelayanan Pendidikan di Perguruan Tinggi.	42
2.3.1 Mutu Pelayanan Pendidikan	42

2.3.2 Dimensi Mutu Pelayanan Pendidikan.....	44
2.3.3 Mutu Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa.....	47
2.4 Digitalisasi di Perguruan Tinggi.	47
2.4.1 Konsep Transformasi Digital.....	47
2.4.2. Jalur Transformasi Digital di Perguruan Tinggi	50
2.4.3. Model Umum Transformasi Digital	51
2.4.4. Pendidikan di Era Digital dan Digitalisasi Proses Pembelajaran	52
2.4.5. Adopsi Teknologi dalam Pendidikan.....	56
2.5 Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Perguruan Tinggi.	57
2.5.1 Manajemen Mutu dalam Konteks Administrasi Pendidikan	57
2.5.2 Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan	58
2.5.3 Manajemen Mutu di Perguruan Tinggi.....	60
2.5.4 <i>Total Quality Management</i> (TQM) di PerguruanTinggi	62
2.5.5 <i>Total Quality Service</i> (TQS)	67
2.5.6 Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital	73
2.5.7 Manajemen Mutu Strategis dan Managemen Mutu Digital.....	76
2.5.8 Strategi Transformasi Digital di Perguruan Tinggi	78
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu	81
2.7 Kerangka Pemikiran Penelitian	93
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	99
3.2 Jenis Penelitian	99
3.3 Prosedur Pengumpulan Data	103
3.3.1 Data Penelitian	105
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	107
3.4 Teknik Sampling	115
3.4.1 Teknik Sampling Penelitian Kualitatif	115
3.4.2 Teknik Sampling Penelitian Kuantitatif	117
3.5 Instrumen Penelitian	119
3.5.1 Instrumen Penelitian Kualitatif	119
3.5.2 Instrumen Penelitian Kuantitatif	124

3.6	Teknik Analisis Data	129
3.6.1	Analisis Data Kualitatif.....	130
3.6.2	Analisis Data Kuantitatif.....	134
3.7	Alasan Pemilihan Metode	139
BAB IV HASIL PENELITIAN		
4.1	Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim ...	141
4.2	Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	172
4.3	Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	232
4.4	Pengaruh Manajemen Mutu terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	249
4.5	Pengaruh Manajemen Mutu terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Almuslim	258
4.6	Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital Memediasi Pengaruh Manajemen Mutu terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Almuslim	258
BAB V PEMBAHASAN		
5.1	Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	261
5.2	Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Umuslim	267
5.3	Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	282
5.4	Pengaruh Manajemen Mutu terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	287
5.5	Pengaruh Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital terhadap Kepuasan Mahasiswa di Umuslim.....	287
5.6	Pelayanan Pendidikan Berbasis Memediasi Pengaruh Manajemen Mutu Berbasis Digital terhadap Kepuasan Mahasiswa di Umuslim ..	289
5.7	Model Hipotetik Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	293
5.7.1	Nama Model	293
5.7.2	Latar belakang Perlunya Model.....	293
5.7.3	Tujuan Model	301

5.7.4 Kerangka Pikir Model	302
5.7.5 Pengujian Rancangan Model Hipotetik Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital	304
5.7.6 Tahap Implementasi Model.....	305
5.7.7 Faktor Kunci Keberhasilan Model	328
5.7.8 Pihak yang Terlibat dalam Model	329
5.7.9 Indikator Keberhasilan Model.....	329
5.7.10 Evaluasi Keberhasilan Model.....	330
5.7.11 Keterbatasan Model	330
BAB VI SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	
6.1 Simpulan	332
6.2 Implikasi	334
6.3 Rekomendasi.....	335
DAFTAR PUSTAKA.....	337
LAMPIRAN.....	353

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Indeks Kepuasan Mahasiswa Universitas Almuslim terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Proses Pembelajaran pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022.....	13
Tabel 2.1	Perbandingan Instrumen dan Dimensi Mutu Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi	45
Tabel 2.2	Fungsi Manajemen Menurut Pendapat Para Ahli	59
Tabel 2.3	Kronologis Perkembangan Mutu	67
Tabel 2.4	Dimensi Kritis <i>Total Quality Service</i> (TQS).....	68
Tabel.2.5	Analisis SWOT Strategi Transformasi Digital di Suatu Perguruan Tinggi.....	80
Tabel 2.6	Daftar Penelitian Terdahulu yang Relevan (<i>State of the Art</i>)....	81
Tabel 3.1	Perbandingan Tiga Metode Kualitatif.....	105
Tabel 3.2	Matriks atau Daftar Data Kualitatif yang Diperlukan.....	108
Tabel 3.3	Daftar Informan dan Kode Penelitian	117
Tabel 3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	118
Tabel 3.5	Pedoman Wawancara	119
Tabel 3.6	Pedoman Observasi Penelitian	123
Tabel 3.7	Pedoman Studi Dokumentasi.....	123
Tabel 3.8	Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan berbasis Digital	124
Tabel 3.9	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	126
Tabel 3.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	128
Tabel 3.11	Kategorisasi Skor Rata-Rata Hasil Pengolahan Kuesioner	135
Tabel 4.1	Deskripsi Penetapan Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	146
Tabel 4.2	Deskripsi Pelaksanaan Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	157
Tabel 4.3	Deskripsi Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	164
Tabel 4.4	Deskripsi Pengendalian Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	167
Tabel 4.5	Deskripsi Peningkatan Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	170
Tabel 4.6	Deskripsi Komitmen Manajemen Puncak dan Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	183
Tabel 4.7	Deskripsi Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia di Universitas Almuslim	189
Tabel 4.8	Deskripsi Sistem Teknis Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	198
Tabel 4.9	Deskripsi Cakupan Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	203
Tabel 4.10	Deskripsi Kerjasama terkait Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	207

Tabel 4.11	Deskripsi Budaya Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim.....	208
Tabel 4.12	Penjelasan Fitur Aktivitas dan Sumber Belajar pada <i>E-Learning</i> Universitas Almuslim	213
Tabel 4.13	Deskripsi Sistem Informasi dan Analisis Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	215
Tabel 4.14	Deskripsi <i>Benchmarking</i> terkait Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	218
Tabel 4.15	Deskripsi Peningkatan Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital yang Berkelanjutan di Universitas Almuslim	221
Tabel 4.16	Deskripsi Kepuasan Dosen dan tenaga Kependidikan Universitas Almuslim.....	224
Tabel 4.17	Deskripsi Universitas Almuslim Fokus terhadap Mahasiswa ...	230
Tabel 4.18	Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Universitas Almuslim terhadap Pelayanan Pendidikan oleh Staf	231
Tabel 4.19	Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Universitas Almuslim terhadap Pelayanan Pendidikan oleh Dosen	234
Tabel 4.20	Deskripsi Kepuasan Mahasiswa terhadap Citra Universitas Almuslim	235
Tabel 4.21	Deskripsi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kemudahan Akses Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	237
Tabel 4.22	Deskripsi Kepuasan Mahasiswa terhadap Isu Program terkait Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	238
Tabel 4.23	Deskripsi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kesehatan dan Konseling di Universitas Almuslim	239
Tabel 4.24	Deskripsi Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sarana dan Prasarana Pendidikan di Universitas Almuslim	241
Tabel 4.25	Deskripsi Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Lulusan Universitas Almuslim	242
Tabel 4.26	Deskripsi Kepuasan Mahasiswa terhadap Biaya yang Dikeluarkan oleh Mahasiswa Universitas Almuslim	243
Tabel 4.27	Deskripsi Kepuasan Mahasiswa terhadap Situasi tertentu yang Mempengaruhi Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	244
Tabel 4.28	Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Universitas Almuslim terhadap <i>Personal Factors</i>	247
Tabel 4.29	<i>Saturated Loading Factor</i>	248
Tabel 4.30	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	251
Tabel 4.31	Analisis Reliabilitas Konstruk	252
Tabel 4.32	<i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	252
Tabel 4.33	Hasil Penilaian <i>Variance Inflation Factors</i> (VIF)	254
Tabel 4.34	Hasil <i>R Square</i> (R^2)	255
Tabel 4.35	Hasil Penilaian <i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	256
Tabel 4.36	Hasil Uji Hipotesis Penelitian (H_1)	256
Tabel 4.37	Hasil Uji Hipotesis Penelitian (H_2)	257
Tabel 4.38	Hasil Uji Hipotesis Penelitian (H_3) Pengaruh Tidak Langsung ...	258
Tabel 5.1	Identifikasi Masalah Model Hipotetik Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa di Universitas Almuslim.....	294

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Kekuatan <i>Harvard Exstension School</i> (HES) dibandingkan Standar Nasional	9
Gambar 1.2.	Persentase Rumah Tangga yang Memiliki Akses Internet di Indonesia	10
Gambar 1.3.	Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Universitas Almuslim terhadap Layanan Pembelajaran pada Tahun Akademik 2022/2023.....	14
Gambar 2.1.	Faktor Penentu Mutu Pendidikan	28
Gambar 2.2.	Teori Equitas Kepuasan	38
Gambar 2.3.	Model Kepuasan Pelanggan	39
Gambar 2.4.	Faktor-Faktor Penentu Kepuasan pelanggan	42
Gambar 2.5.	Dimensi Pendekatan Transformasi Digital.....	49
Gambar 2.6.	Model Transformasi Digital	51
Gambar 2.7.	Teori Manajemen Mutu yang Mendasari Metode Manajemen Deming	66
Gambar 2.8.	Model <i>Total Quality Service</i> (TQS).....	70
Gambar 2.9.	Model Konseptual TQS di Era Digital.....	71
Gambar 2.10.	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	98
Gambar 3.1.	Prosedur Desain <i>Mix Methods</i> menggunakan Pendekatan <i>Exploratory Sequential</i>	100
Gambar 3.2.	Desain Penelitian	102
Gambar 3.3	Variabel dalam Penelitian	104
Gambar 3.4.	Hubungan antar Variabel untuk Menjelaskan Hipotesis Penelitian.....	104
Gambar 3.5.	Model Interaktif dalam Analisis Data Kualitatif.....	133
Gambar 3.6	Konstruk, Indikator, dan Relasinya (<i>Outer Model</i>).....	137
Gambar 3.7	<i>Inner Model Laten Variabale</i>	138
Gambar 4.1.	Sebaran Jawaban Penetapan Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	142
Gambar 4.2.	Sebaran Jawaban Pelaksanaan Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	148
Gambar 4.3.	Profil Dosen Umuslim Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	152
Gambar 4.4	Profil Tendik Umuslim Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	152
Gambar 4.5	Sebaran Jawaban Evaluasi Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim.....	159
Gambar 4.6	Sebaran Jawaban Pengendalian Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	165
Gambar 4.7	Sebaran Jawaban Peningkatan Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	168

Gambar 4.8	Sebaran Jawaban Komitmen Manajemen Puncak dan Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional di Universitas Almuslim terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital	172
Gambar 4.9	Jumlah Mahasiswa Universitas Almuslim yang mengikuti Program MBKM dari kemdikbudristek dalam 3 Tahun Terakhir	176
Gambar 4.10	Jumlah Mahasiswa Universitas Almuslim yang mengikuti Program MBKM Mandiri dalam 3 Tahun Terakhir	177
Gambar 4.11	Jumlah Mahasiswa Universitas Almuslim yang mengikuti Program MBKM dari Kemdikbudristek per Program Studi dalam 3 Tahun Terakhir	177
Gambar 4.12	Jumlah Mahasiswa Universitas Almuslim yang mengikuti Program MBKM Mandiri per Program Studi dalam 3 Tahun Terakhir	178
Gambar 4.13	Sebaran Jawaban Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia di Universitas Almuslim	185
Gambar 4.14	Sebaran Jawaban Sistem Teknis Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	190
Gambar 4.15	Persentase Pengguna <i>E-Learning</i> pada Semester Genap T.A. 2021/2022.....	192
Gambar 4.16	Sebaran Jawaban Tanggung Jawab Sosial terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	196
Gambar 4.17	Sebaran Jawaban Cakupan Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	199
Gambar 4.18	Sebaran Jawaban Kerjasama Terkait Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	204
Gambar 4.19	Sebaran Jawaban Budaya Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	208
Gambar 4.20	Sebaran Jawaban Sistem Informasi dan Analisis Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	209
Gambar 4.21	Tampilan Website SPMB <i>Online</i> Universitas Almuslim	212
Gambar 4.22	Tampilan Website <i>E-Learning</i> Universitas Almuslim	212
Gambar 4.23	Sebaran Jawaban <i>Benchmarking</i> terkait Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	216
Gambar 4.24	Sebaran Jawaban Peningkatan Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital yang Berkelanjutan di Universitas Almuslim.	219
Gambar 4.25	Sebaran Jawaban <i>Benchmarking</i> terkait Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital di Universitas Almuslim	222
Gambar 4.26	Sebaran Jawaban Umuslim Fokus terhadap Mahasiswa.....	226
Gambar 4.27	Sebaran Jawaban Kepuasan Mahasiswa Universitas Almuslim terhadap Pelayanan Pendidikan oleh Staf.....	231
Gambar 4.28	Sebaran Jawaban Kepuasan Mahasiswa Universitas Almuslim terhadap Pelayanan Pendidikan oleh Dosen.....	233
Gambar 4.29	Sebaran Jawaban Kepuasan Mahasiswa terhadap Citra Universitas Almuslim	235
Gambar 4.30	Sebaran Jawaban Kepuasan Mahasiswa terhadap Isu Program terkait Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	236

Gambar 4.31	Sebaran Jawaban Kepuasan Mahasiswa terhadap Isu Program terkait Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim.....	237
Gambar 4.32	Sebaran Jawaban Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Konseling dan Kesehatan di Universitas Almuslim	239
Gambar 4.33	Sebaran Jawaban Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sarana dan Prasarana Pendidikan di Universitas Almuslim ...	240
Gambar 4.34	Sebaran Jawaban Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Lulusan Universitas Almuslim	241
Gambar 4.35	Sebaran Jawaban Kepuasan Mahasiswa terhadap Biaya yang Dikeluarkan Mahasiswa di Universitas Almuslim	242
Gambar 4.36	Sebaran Jawaban Jumlah dan Persentase Mahasiswa Universitas Almuslim Penerima Beasiswa	243
Gambar 4.37	Sebaran Jawaban Kepuasan Mahasiswa terhadap Situasi Tertentu yang Mempengaruhi Pelayanan Pendidikan di Universitas Almuslim	244
Gambar 4.38	Sebaran Jawaban Kepuasan Mahasiswa Universitas Almuslim terhadap <i>Personal Factors</i>	245
Gambar 4.39	Jumlah Mahasiswa Universitas Almuslim Peserta <i>Orbit Skills Center</i> per Oktober 2024	247
Gambar 4.40	<i>Overall Model</i>	259
Gambar 5.1	Model Hipotetik Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Berbasis Digital	306
Gambar 5.2	Level Tanggung Jawab Sosial Perguruan Tinggi	311

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Keputusan Tim Pembimbing Disertasi.....	354
Lampiran 2.	Pedoman Wawancara.....	356
Lampiran 3.	Rekap Hasil Wawancara.....	360
Lampiran 4.	Hasil Observasi.....	384
Lampiran 5.	Instrumen Penelitian Kuantitatif.....	388
Lampiran 6.	Hasil Olah Data Penelitian Kuantitatif.....	397
Lampiran 7.	<i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	402

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal dan Prosiding

- Abbas, J. (2020). HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, 67, 100933. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2020.100933>.
- Abdullah, F. (2006a). The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International journal of consumer studies*, 30(6), 569-581. doi: 10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x
- Abdullah, F. (2006b). Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47. <https://doi.org/10.1108/02634500610641543>.
- Abdullah, F. (2006c). Measuring service quality in higher education: three instruments compared. *International Journal of Research & Method in Education*, 29(1), 71-89. <https://doi.org/10.1080/01406720500537445>.
- Abukari, A., & Corner, T. (2010). Delivering higher education to meet local needs in a developing context: the quality dilemmas?. *Quality Assurance in Education*, 18(3), 191-208. <https://doi.org/10.1108/09684881011058641>.
- Al-Amri, A. S., Mathew, HLM., Zubairi, Y. Z., & Jani, R. (2020). Optimal standards to measure the quality of higher education institutions in Oman: Stakeholders' perception. *Sage Open*, 10(3), DOI: 10.1177/2158244020947440.
- Alauddin, N., & Yamada, S. (2019). Overview of Deming criteria for total quality management conceptual framework design in education services. *Journal of Engineering and Science Research*, 3(5), 12-20.
- Alemu, A. (2023). Assessing service quality in tertiary Education using adapted SERVQUAL scale. *Cogent Education*, 10(2), 2259733. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2259733>.
- Alenezi, M. (2023). Digital learning and digital institution in higher education. *Education Sciences*, 13(1), 88. <https://doi.org/10.3390/educsci13010088>.
- Ali, E. Y., Munir, M., Permana, J., & Kurniady, D. A. (2020, February). Academic service quality in education management in higher education. In *3rd International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2019)* (pp. 455-461). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200130.221>.
- Ali, E. Y., Munir, M., Permana, J., & Kurniady, D. A. (2020). Improving the quality of academic services in higher education by the development of SIMANTAP. *Universal Journal of Educational Research*, 8(2), 371-386. DOI: 10.13189/ujer.2020.080206.
- Ambo, B. (2022). Service Quality Management in Higher Education in the Ethiopian Context: Systematic Review. *Science Publishing Group*, 3(4), 159-168.
- Arambewela, R., & Hall, J. (2013). The interactional effects of the internal and external university environment, and the influence of personal values, on

- satisfaction among international postgraduate students. *Studies in higher education*, 38(7), 972-988. <https://doi.org/10.1080/03075079.2011.615916> .
- Ardhyani, I. W., & Singgih, M. L. (2017). Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan Higher Education Performance (HEdPERF) dan Higher Education Service Quality (HiEdQUAL). *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 1(1), 25-32. <http://dx.doi.org/10.51804/tesj.v1i1.65.25-32> .
- Ardiansyah, D. (2022). Transformasi Digital Perguruan Tinggi Menggunakan Prinsip Smart Education. *FAHMA*, 20(1), 42-55.
- Arif, S., & Akram, A. (2018). Transformational leadership and organizational performance: the mediating role of organizational innovation. *SEISENSE Journal of Management*, 1(3), 59-75. <https://doi.org/10.33215/sjom.v1i3.28> .
- Arifudin, O., Mayasari, A., & Ulfah, U. (2021). Implementasi Balanced Scorecard dalam Mewujudkan Pendidikan Tinggi World Class. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 5(2), 767-775. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v5i2.2333> .
- Arum, D. M. (2023). Strategi Manajemen Pendidikan untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Era Digital. *JME Jurnal Management Education*, 1(2), 65-74. <https://doi.org/10.59561/jme.v1i2.70> .
- Aulia, D., Camelawaty, N., & Wahab, W. (2024). Benchmarking (Pembandingan): Tinjauan Literatur dan Implementasi Praktis Pascasarjana IAIN Pontianak. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(3), 377-381. <https://doi.org/10.31004/irje.v4i3.796> .
- Azam, A. (2018). Service quality dimensions and students' satisfaction: A study of Saudi Arabian private higher education institutions. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 7(2), pp-275.
- Bakrie, M., Sujanto, B., & Rugaiyah, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi Institusi, Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi. *International Journal for Education and Vocational Studies*, 1 (5), 379-391.
- Balouei Jamkhaneh, H., Shahin, A., Parkouhi, S. V., & Shahin, R. (2022). The new concept of quality in the digital era: a human resource empowerment perspective. *The TQM Journal*, 34(1), 125-144. <https://doi.org/10.1108/TQM-01-2021-0030> .
- Banahene, S., Kraa, J. J., & Kasu, HLM.A. (2018). Impact of HEdPERF on students' satisfaction and academic performance in Ghanaian universities; mediating role of attitude towards learning. *Open Journal of Social Sciences*, 6(5), 96-119. <https://doi.org/10.4236/jss.2018.65009> .
- Beerens, M. (2022). An evolution of performance data in higher education governance: a path towards a 'big data'era?. *Quality in Higher Education*, 28(1), 29-49. <https://doi.org/10.1080/13538322.2021.1951451> .
- Bell, A. R., & Brooks, C. (2018). What makes students satisfied? A discussion and analysis of the UK's national student survey. *Journal of Further and Higher Education*, 42(8), 1118-1142. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2017.1349886> .
- Bell, K. (2022). Increasing undergraduate student satisfaction in Higher Education: the importance of relational pedagogy. *Journal of Further and Higher Education*, 46(4), 490-503. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2021.1985980> .

- Bendriyanti, R. P. (2015). Manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan kompetensi lulusan di perguruan tinggi swasta di Provinsi Bengkulu. *Jurnal Tarbawi*, 1(1), 9.
- Bhuian, S. N. (2016). Sustainability of Western branch campuses in the Gulf Region: Students' perspectives of service quality. *International Journal of Educational Development*, 49, 314-323. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2016.05.001>.
- Borishade, T. T., Ogunnaike, O. O., Salau, O., Motilewa, B. D., & Dirisu, J. I. (2021). *Heliyon*, 7(7), <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07590>.
- Budarina, A. O., & Polupan, K. L. (2019). Digital quality management in higher education. *Высшее образование в России*, 28(4), 93-97.
- Brunetti, M., Nocetti, M., Pizzo, B., Aminti, G., Cremonini, C., Negro, F., ... & Scarascia Mugnozza, G. (2020). Structural products made of beech wood: quality assessment of the raw material. *European Journal of Wood and Wood Products*, 78, 961-970.
- Chih-Pei, H. U., & Chang, Y. Y. (2017). John W. Creswell, research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. *Journal of Social and Administrative Sciences*, 4(2), 205-207. <http://dx.doi.org/10.1453/jsas.v4i2.1313>.
- Chou, HLM. F., Lu, C. S., & Chang, Y. H. (2014). Effects of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in high-speed rail services in Taiwan. *Transportmetrica A: Transport Science*, 10(10), 917-945. <https://doi.org/10.1080/23249935.2014.915247>.
- Covill, L., & Cook, J. (2019). Comparison of academic performance in traditional and flipped classrooms and students' attitudes of the flipped experience. *Journal of Allied Health*, 48(1), 1E-7E.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>.
- Dacholfany, M. I., Noor, T. R., Diana, E., & Prayoga, D. (2021). Identification of higher education administration applications efforts to improve digital-based academic services. *Linguistics and Culture Review*, 5(S2), 1402-1414. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5nS2.1948>.
- Day, L. J. (2018). A gross anatomy flipped classroom effects performance, retention, and higher-level thinking in lower performing students. *Anatomical sciences education*, 11(6), 565-574. <https://doi.org/10.1002/ase.1772>.
- Deprey, S. M. (2018). Outcomes of flipped classroom instruction in an entry-level physical therapy course. *Journal of Physical Therapy Education*, 32(3), 289-294.
- Dirkse van Schalkwyk, R., Maritz, J., & Steenkamp, R. J. (2021). Sociotechnical service quality for students and academics at private higher education institutions in South Africa. *Quality in Higher Education*, 27(1), 77-98. <https://doi.org/10.1080/13538322.2020.1815284>.
- DOAN, T. T. T. (2021). The effect of service quality on student loyalty and student satisfaction: An empirical study of universities in Vietnam. *The Journal of*

- Asian Finance, Economics and Business*, 8(8), 251-258.
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no8.0251>.
- Dugenio-Nadela, C., Cañeda, D. M., Tirol, S. L., Samillano, J. H., Pantuan, D. J. M., Piañar, J. C., ... & Decena, E. (2023). Service Quality and Student's Satisfaction in Higher Education Institution. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 11(04), 858-870.
<https://doi.org/10.4236/jhrss.2023.114049>.
- Duggirala, M., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2008). Patient-perceived dimensions of total quality service in healthcare. *Benchmarking: An international journal*, 15(5), 560-583.
<https://doi.org/10.1108/14635770810903150>.
- Eaton, L. & Leek, D. (2021). Supporting Digital Service-Learning through Campus Collaboration. EDUCAUSE. <https://er.educause.edu/articles/2021/4/supporting-digital-service-learning-through-campus-collaboration>.
- El Alfy, S., & Abukari, A. (2020). Revisiting perceived service quality in higher education: Uncovering service quality dimensions for postgraduate students. *Journal of Marketing for Higher Education*, 30(1), 1-25.
<https://doi.org/10.1080/08841241.2019.1648360>.
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of marketing for higher education*, 10(4), 1-11. https://doi.org/10.1300/J050v10n04_01.
- Fahmi, I., Gaffar, M. F., Komariah, A., Permana, J., & Harawan, E. (2022). Quality Assurance Systems For Teaching Learning Process In University. *Journal of Positive School Psychology*, 6(8), 3984-3996.
- Fangestu, I. W. F., & Syahrizal, H. (2023). Digitalisasi Lembaga Pendidikan dalam Menghadapi Perkembangan dan Kemajuan Teknologi Informasi Dunia Pendidikan. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 1(2), 26-38.
<https://doi.org/10.61104/alz.v1i2.89>.
- Ferils, M., & Syafaruddin, S. (2020). Implementasi Sistem penjaminan mutu internal Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Mamuju. *Competitiveness*, 9(1), 21-36.
- Forid, M. S., Hafez, M., & Khan, W. (2022). Student satisfaction and retention: impact of service quality and digital transformation.
- Freeman, R. E., & McVea, J. (2005). A stakeholder approach to strategic management. *The Blackwell handbook of strategic management*, 183-201.
- Ghavifekr, S., Afshari, M., Siraj, S., & Seger, K. (2013). ICT application for administration and management: A conceptual review. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 103, 1344-1351.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.705>.
- Giang, N. T. H., Hai, P. T. T., Tu, N. T. T., & Tan, P. X. (2021). Exploring the readiness for digital transformation in a higher education institution towards industrial revolution 4.0. *International Journal of Engineering Pedagogy*, 11(2), 4-24.
- Granić, A. (2023). Technology acceptance and adoption in education. In *Handbook of open, distance and digital education* (pp. 183-197). Singapore: Springer Nature Singapore.

- Grudowski, P. & Szeffler, J.P. (2015). Stakeholders satisfaction index as an important factor of improving quality management systems of universities in poland. *Zarządzanie i Finanse*, (2), 25-36.
- Gunasekaran, A., Subramanian, N., & Ngai, W. T. E. (2019). Quality management in the 21st century enterprises: Research pathway towards Industry 4.0. *International journal of production economics*, 207, 125-129. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.09.005>.
- Gupta, P., & Kaushik, N. (2018). Dimensions of service quality in higher education—critical review (students' perspective). *International journal of educational management*, 32(4), 580-605. <https://doi.org/10.1108/IJEM-03-2017-0056>.
- Haddade, H., Raviq R., A, Nur, A., & Rasyid, M.N.A. (2023). Reinforcing Quality of Higher Education in Digital Era: An Anthropology of Education Study About Strategy and Innovation of Development in Adab and Humanities Faculty, State Islamic University of Makassar. In *Proceedings of the 4th International Conference on Progressive Education 2022 (ICOPE 2022)* (Vol. 746, p. 317). Springer Nature.
- Hadi, S. (2020). Model pengembangan mutu di lembaga pendidikan. *Pensa*, 2(3), 321-347.
- Hafifi, H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa di STKIP Panca Sakti Pondok Gede. *JURNAL MANAJEMEN FE-UB*, 6(2), 115-137.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2-24.
- Hang, N. T. (2021). Digital education to improve the quality of human resources implementing digital transformation in the context of industrial revolution 4.0. *Revista Geintec-Gestao Inovacao E Tecnologias*, 11(3), 311-323.
- Hariyadi, T. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa:(Studi Kasus di Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi). *Media Mahardhika*, 19(1), 167-176. <https://doi.org/10.29062/mahardika.v19i1.207>.
- Harris, L. C., & Goode, M. M. (2010). Online servicescapes, trust, and purchase intentions. *Journal of services marketing*, 24(3), 230-243.
- Harsoyo, R. (2021). Model Pengembangan Mutu Pendidikan (Tinjauan Konsep Mutu Kaoru Ishikawa). *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 2(1), 95-112. <https://doi.org/10.21154/sajiem.v2i1.44>.
- Harvard Extension School. (2022). Report: Results of 2021 Student Satisfaction Survey. <https://extension.harvard.edu/news/student-satisfaction-survey/>.
- Hashim, M. A.M., Tlemsani, I., & Matthews, R. (2021). Higher education strategy in digital transformation. *Education and Information Technologies*, 1-25.
- Huang, C. K., & Lin, C. Y. (2017). Flipping business education: Transformative use of team-based learning in human resource management classrooms. *Journal of Educational Technology & Society*, 20(1), 323-336.
- Huda, N. (2022). Sistem Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *AKSI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 16-31.

- Huliatunisa, Y., Suhardan, D., Permana, J., Nurdin, D., Yohamintin, Y., Rasyid, S., & Sabban, I. (2022). Lecturer Strategy in Assignment Management as the Implementation of Academic Service Quality in the Covid-19 Period. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(1), 1-21. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2022.v9.i1.p1-21>.
- Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. *Strategic management journal*, 20(2), 195-204. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(199902\)20:2%3C195::AID-SMJ13%3E3.0.CO;2-7](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(199902)20:2%3C195::AID-SMJ13%3E3.0.CO;2-7).
- Hussain, R., Al Nasser, A., & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42, 167-175. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2014.10.001>.
- Ighomereho, S. O., Ojo, A. A., Omoyele, S. O., & Olabode, S. O. (2022). From service quality to e-service quality: Measurement, dimensions and model. *arXiv preprint arXiv:2205.00055*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2205.00055>.
- Ivankova, N. V., Creswell, J. W., & Stick, S. L. (2006). Using mixed-methods sequential explanatory design: From theory to practice. *Field methods*, 18(1), 3-20. <https://doi.org/10.1177/1525822X05282260>.
- Ivanov, D., Dolgui, A., & Sokolov, B. (2019). The impact of digital technology and Industry 4.0 on the ripple effect and supply chain risk analytics. *International journal of production research*, 57(3), 829-846. <https://doi.org/10.1080/00207543.2018.1488086>.
- Jaakkola, H., Aramo-Immonen, H., Henno, J., & Mäkelä, J. (2016, May). The digitalization push in universities. In *2016 39th International Convention on Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics (MIPRO)* (pp. 1025-1031). IEEE. <https://doi.org/10.1109/MIPRO.2016.7522290>.
- Jameel, A. S., Hamdi, S. S., Karem, M. A., & Raewf, M. B. (2021, February). E-Satisfaction based on E-service Quality among university students. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1804, No. 1, p. 012039). IOP Publishing.
- Jancey, J., & Burns, S. (2013). Institutional factors and the postgraduate student experience. *Quality assurance in education*, 21(3), 311-322. <https://doi.org/10.1108/QAE-Nov-2011-0069>.
- Juhro, S. M. (2020). Transformational leadership: Konsep, pendekatan, dan Implikasi pada Pembangunan. *Bank Indonesia Institute*.
- Julião, J., & Gaspar, M. C. (2021). Lean thinking in service digital transformation. *International Journal of Lean Six Sigma*, 12(4), 784-799. <https://doi.org/10.1108/IJLSS-11-2020-0192>.
- Jyoti, J., Kour, S., & Sharma, J. (2017). Impact of total quality services on financial performance: role of service profit chain. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(7-8), 897-929. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1274649>.
- Kasiri, L. A., Cheng, K. T. G., Sambasivan, M., & Sidin, S. M. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer

- satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91-97. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.11.007> .
- Kaur, P., & Amanpreet, K. (2020). Service quality in higher education: a literature review. *Elementary Education Online*, 19(40), 6308-6324.
- Khalid, S. M., Ali, K. A. M., & Makhbul, Z. K. B. M. (2019). Assessing the effect of higher education service quality on job satisfaction among lecturers in premier polytechnics using HEDPERF model. *LogForum*, 15(3). 425 - 435. <http://dx.doi.org/10.17270/J.LOG.2019.356> .
- Kistiani, D. P., & Permana, J. (2020, February). The Importance of Application Total Quality Management at Higher Education. In *3rd International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2019)* (pp. 177-180). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200130.165> .
- Kuja, T., Lanchoine, E.S., Karangu, M., & Kurgat, C. (2024). Quality Of Students' Health And Catering Services And Level Of Students' Satisfaction On Service Delivery In Public Universities: A Case For Maasai Mara University, Kenya. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*, 29(6), 01-17.
- Leonnard, L. (2018). The performance of SERVQUAL to measure service quality in private university. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 11(1), 16-21. <http://dx.doi.org/10.7160/eriesj.2018.110103> .
- Loonam, J., Eaves, S., Kumar, V., & Parry, G. (2018). Towards digital transformation: Lessons learned from traditional organizations. *Strategic Change*, 27(2), 101–109. <https://doi.org/10.1002/jsc.2185> .
- Li, W. (2018). Research on the innovative development mode of quality education of college students based on the perspective of human resource management. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 18(5). <https://doi.org/10.12738/esthlm.2018.5.144> .
- Mahdi, O. R., Nassar, I. A., & Almsafirc, M. K. (2021). Strategic leadership capabilities and sustainable competitive advantage in private universities. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(2), 1-23.
- Mainardes, E., Alves, H., & Raposo, M. (2013). *Identifying stakeholders in a Portuguese university: a case study: La identificación de los stakeholders en una universidad portuguesa*. Ministerio de Educación. <https://doi:10.4438/1988-592X-RE-2012-362-167> .
- Makruf, I. (2018). Manajemen mutu layanan akademik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK). *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 1, 129-139.
- Martin, A. J., Bottrell, D., Armstrong, D., Mansour, M., Ungar, M., Liebenberg, L., & Collie, R. J. (2015). The role of resilience in assisting the educational connectedness of at-risk youth: A study of service users and non-users. *International journal of educational research*, 74, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2015.09.004> .
- Meijer, A., & Bekkers, V. (2015). A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field. *Government Information Quarterly*, 32(3), 237-245. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.04.006> .

- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government information quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>.
- Mohamed Hashim, M. A., Tlemsani, I., & Matthews, R. (2022). Higher education strategy in digital transformation. *Education and Information Technologies*, 27(3), 3171-3195.
- Mora, H. L., & Sánchez, P. P. (2020, June). Digital transformation in higher education institutions with business process management: Robotic process automation mediation model. In *2020 15th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)* (pp. 1-6). IEEE. <https://doi.org/10.23919/CISTI49556.2020.9140851>.
- Morze, N. V., & Strutyńska, O. V. (2021, June). Digital transformation in society: key aspects for model development. In *Journal of physics: Conference series* (Vol. 1946, No. 1, p. 012021). IOP Publishing.
- Muhammad, N., Kakakhel, S. J., & Shah, F. A. (2018). Effect of Service Quality on Customers Satisfaction: An Application of HEdPERF Model. *Review of Economics and Development Studies*, 4(2), 165-177. <https://doi.org/10.26710/reads.v4i2.387>.
- Mugeni, D., NagoorMeera, S., & Banamwana, C. (2020). A study on stakeholder's satisfaction of using Education Business Management Information Systems (EBMIS) tool in the University of Rwanda. *Rwanda Journal of Engineering, Science, Technology and Environment*, 3(1). <https://doi.org/10.4314/rjeste.v3i1.3>.
- Mulyaniapi, T., & Permana, J. (2022). Relationship Between Organizational Capacity and Quality management of Academic Services in Higher Education. In *Proceeding of International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM)* (Vol. 6, No. 1, pp. 267-274).
- Murray, L., McCallum, C., & Petrosino, C. (2014). Flipping the classroom experience: A comparison of online learning to traditional lecture. *Journal of Physical Therapy Education*, 28(3), 35-41.
- Nasution, F. H., Jailani, M. S., & Junaidi, R. (2024). Kombinasi (Mixed-Methods) Dalam Praktis Penelitian Ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 251-256.
- Nursyamsi, J. (2022). Kajian dan Evaluasi Kinerja dan Kepentingan Model Kepuasan, Loyalitas dan Keunggulan Bersaing Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Serasi*, 20(1), 1-14.
- Ødegaard, N. B., Myrhaug, H. T., Dahl-Michelsen, T., & Røe, Y. (2021). Digital learning designs in physiotherapy education: a systematic review and meta-analysis. *BMC medical education*, 21, 1-18. <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02483-w>.
- Orel, F. D., & Kara, A. (2014). Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market. *Journal of Retailing and Consumer services*, 21(2), 118-129. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2013.07.002>.
- Osman, A. R., & Saputra, R. S. (2019). A pragmatic model of student satisfaction: A viewpoint of private higher education. *Quality Assurance in Education*, 27(2), 142-165. <https://doi.org/10.1108/QAE-05-2017-0019>.

- Osorio, J., & Banzato, M. (2021, August). Digital Transformation of Education and Learning through Information Technology in Educational Management. In *Open Conference on Computers in Education* (pp. 286-295). Cham: Springer International Publishing.
- Palumbo, R., Ciasullo, M. V., Pellegrini, M. M., Caputo, A., & Turco, M. (2022). Locally focused and digitally oriented: examining eco-museums' digitization in a service quality management perspective. *The TQM Journal*, 34(3), 398-417. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2021-0046>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL instrument. *Journal of retailing*. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/t09264-000>.
- Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J., & Teppola, S. (2017). Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. *International journal of information systems and project management*, 5(1), 63-77. <https://doi.org/10.12821/ijispm050104>.
- Permana, J., & Syarifah, L. S. (2021). Bagaimana pembelajaran daring ditinjau dari perspektif merdeka belajar pada masa Covid 19: Berdasarkan Pendekatan Sistem. *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan*, 31(2), 161-177. <https://doi.org/10.52030/attadbir.v31i2.107>.
- Phonthanakitithaworn, C., Wongsachia, S., Naruetharadhol, P., Thipsingh, S., Senamitr, T., & Ketkaew, C. (2022). Managing educational service quality and loyalty of international students: A case of international colleges in Thailand. *Cogent Social Sciences*, 8(1), 2105929. <https://doi.org/10.1080/23311886.2022.2105929>.
- Piotr, G., & Jan, HLM. S. (2015). Stakeholders satisfaction index as an important factor of improving quality management systems of universities in poland. *Zarządzanie i Finanse*, (2), 25-36.
- Pitriantini, D., & Permana, J. (2021, February). Strategic Planning on the School Quality. In *4th International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2020)* (pp. 41-44). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210212.008>.
- Prayudha, A. R., Sumarto, S., & Abdullah, A. G. (2020, April). Analysis of student satisfaction of UPI SPOT e-learning services in UPI postgraduate Bandung, Indonesia, using the Fuzzy-Servqual Method. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 830, No. 3, hlm. 032009). IOP Publishing. DOI 10.1088/1757-899X/830/3/032009.
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Website Elearning MyBEST UBSI Menggunakan SERVQUAL. *Jurnal Sains Indonesia*, 2(3), 161-173. <https://doi.org/10.1234/jsi.v2i3.75>.

- Purwanto, Y., Noor, I., & Kusumawati, A. (2020). Service Quality Measurement through Higher Education Performance (HEDPERF) The Case of an Indonesian Public University. *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 23(1).
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52-65. <http://dx.doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>.
- Rahmawati, R., Permana, J., Nurdin, D., Triatna, C., & Fadhli, F. (2023). Analysis of University Student Satisfaction Levels with the Learning Process on Five Dimensions of Service Quality (SERVQUAL). *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 15(2). <https://doi.org/10.35445/alishlah.v15i2.2355>.
- Rahmayanthi, R., Kurniawati, E., Nurseto, F., & Dahlan, S. (2022). Analisis Kebutuhan Dasar Psikologis Ditinjau dari Aspek Kompetensi, Keterkaitan, dan kemandirian. *Jurnal Konseling Gusjigang*, 8(1).
- Rathmell, J. M. (1966). What is meant by services?. *Journal of marketing*, 30(4), 32-36. <https://doi.org/10.1177/002224296603000407>.
- Rubin, B., Fernandes, R., & Avgerinou, M. D. (2013). The effects of technology on the Community of Inquiry and satisfaction with online courses. *The Internet and Higher Education*, 17, 48-57. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2012.09.006>.
- Safi'i, I., Akbar, B., Nuriadin, I., & Subali, S. (2022). Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Kualitas Pelayanan di Perguruan Tinggi: Upaya Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu Lembaga. *Manajemen Pendidikan*, 17(1), 1-11. <https://doi.org/10.23917/jmhlm.v17i1.14912>.
- Sandkuhl, K. (2017). Digital transformation in higher education–The role of enterprise architectures and portals. *Digital Enterprise Computing (DEC 2017)*.
- Santos, G., Marques, C. S., Justino, E., & Mendes, L. (2020). Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of cleaner production*, 256, 120597. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120597>.
- Savga, L., Krykliy, O., & Kyrychenko, K. (2018). The role of internal and external stakeholders in higher education system in ukraine. *Business ethics and leadership*, 2(1), 32-43.
- Schiavone, F., Pietronudo, M. C., Sabetta, A., & Ferretti, M. (2022). Total quality service in digital era. *The TQM Journal*, 35 (5), 1170-1193. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2021-0377>.
- Selim, H. M., Khaleeli, M., & Krishnadas, L. (2022). The Effect of Service Quality on Internal Stakeholder's Satisfaction: Evidence from Private Higher Education Institutions in UAE. <https://doi.org/10.47191/jefms/v5-i1-14>.
- Setiawanta, Y., & Oktafiyani, M. (2020). Evaluasi Kualitas Sistem, Informasi dan Layanan Website Perguruan Tinggi sebagai Media Informasi Pemangku Kepentingan. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 27(2), 135-144.
- Setyawanti, D., Marjukah, A., Haris, A., Suranto, M., Jati, A. N., & Darmo, M. HLM. (2022). Uji Model SerQual pada Perguruan Tinggi: Survey Empiris Mutu Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas

- Widya Dharma Klaten. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(3), 426-436. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i3.718>.
- Setyowati, E., Suyoto, S., & Soelistya, D. (2022). The Role of Service Quality and Human Resource Quality on Student Satisfaction in Education: Organizational Commitment as an Intervening Variable. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1), 2406-2421. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i1.3843>.
- Shaposhnykov, K., Shaposhnykova, I., Tanashchuk, K., Filippov, V., Hrytsku, V., & Demkiv, Y. (2022). Competitiveness of the higher education in the context of ensuring sustainable development of the state. *Management theory and studies for rural business and infrastructure development*, 44(3), 280-287.
- Shattock, M. (2017). The 'world class' university and international ranking systems: What are the policy implications for governments and institutions?. *Policy Reviews in Higher Education*, 1(1), 4-21. <https://doi.org/10.1080/23322969.2016.1236669>.
- Sholiha, E. U. N., & Salamah, M. (2015). Structural equation modeling-partial least square untuk pemodelan derajat kesehatan kabupaten/kota di Jawa Timur (studi kasus data indeks pembangunan kesehatan masyarakat Jawa Timur 2013). *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 4(2).
- Shurair, A. S., & Pokharel, S. (2019). Stakeholder's perception of service quality: a case in Qatar. *Quality Assurance in Education*, 27(4), 493-510.
- Siahaan, Z. K., & Wening, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan (Jasa), Kepuasan Mahasiswa, dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada STIE Bisnis Dan Perbankan 2019). *EBBANK*, 11(2), 17-24.
- Sila, I. M. (2017). Peranan Manajemen Mutu Pendidikan Tinggi Berbasis SPMI dalam Meningkatkan Pelayanan untuk Mewujudkan Pendidikan Berkualitas. *Widya Accarya*, 8(2).
- Silva, D. S., Moraes, G. H. S. M. D., Makiya, I. K., & Cesar, F. I. G. (2017). Measurement of perceived service quality in higher education institutions: A review of HEDPERF scale use. *Quality Assurance in Education*, 25(4), 415-439. <https://doi.org/10.1108/QAE-10-2016-0058>.
- Simangunsong, E. (2019). Factors determining the quality management of higher education: A case study at a business school in Indonesia. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 38(2), 215-227. <https://doi.org/10.21831/cp.v38i2.19685>.
- Sukoco, I., & Fordian, D. (2019). Model Manajemen Perguruan Tinggi pada Program Studi i dLuar Kawasan Utama (PSDKU) dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa. (Studi Kasus di PSDKU Unpad Pangandaran Jawa Barat). *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 3(3), 251-271. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v3i3.19577>.
- Shattock, M. (2017). The 'world class' university and international ranking systems: What are the policy implications for governments and institutions?. *Policy Reviews in Higher Education*, 1(1), 4-21. <https://doi.org/10.1080/23322969.2016.1236669>.

- Smith, J., & Davis, E. (2017). The Impact of Corporate Social Responsibility on Customer Satisfaction: A Study of the Retail Industry. *Journal of Business Ethics*, 45(3), 150-165.
- Sony, M., Antony, J., & Douglas, J. A. (2020). Essential ingredients for the implementation of Quality 4.0: a narrative review of literature and future directions for research. *The TQM Journal*, 32(4), 779-793. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2019-0275>.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2001a). A conceptual model for total quality management in service organizations. *Total quality management*, 12(3), 343-363. <https://doi.org/10.1080/09544120120034492>.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2001b). A holistic model for total quality service. *International journal of service industry management*, 12(4), 378-412. <https://doi.org/10.1108/09564230110405299>.
- Susanto, S. (2014). Strategi Menuju World Class University (WCU) Pada Universitas Semarang. *Jurnal Transformatika*, 11(2), 86-95. <http://dx.doi.org/10.26623/transformatika.v11i2.100>.
- Tay, R. C. A. (2021). Evaluation of the Student Satisfaction Level Regarding the Educational Service Under the Approach of the HEdPERF Model at Public Universities that Belong to the Strategic Alliance of Peruvian Universities and that Implemented the Licensing Mechanism. *Industrial Data*, 24(1), 1.
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2020). Barriers and drivers of digital transformation in public organizations: Results from a survey in the Netherlands. In *Electronic Government: 19th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2020, Linköping, Sweden, August 31–September 2, 2020, Proceedings 19* (pp. 42-56). Springer International Publishing.
- Tashakkori, A., & Creswell, J. W. (2007). The new era of mixed methods. *Journal of mixed methods research*, 1(1), 3-7. DOI: 10.1177/2345678906293042. <http://www.sagepublications.com/>.
- Tashakkori, A., & Creswell, J. W. (2007). Exploring the nature of research questions in mixed methods research. *Journal of mixed methods research*, 1(3), 207-211.
- Tellioğlu, H. (2018, September). A Model-Based Approach to Guide Digital Transformation. In *2018 Thirteenth International Conference on Digital Information Management (ICDIM)* (pp. 196-203). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICDIM.2018.8847057>.
- Thompson, S., & Anderson, M. (2019). Examining the Relationship Between Brand Image and Customer Satisfaction in the Retail Sector. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 32(2), 78-94.
- Tømte, C. E., Fosslund, T., Aamodt, P. O., & Degn, L. (2019). Digitalisation in higher education: mapping institutional approaches for teaching and learning. *Quality in Higher Education*. <https://doi.org/10.1080/13538322.2019.1603611>.
- Trechsel, L. J., Zimmermann, A. B., Graf, D., Herweg, K., Lundsgaard-Hansen, L., Rufer, L., ...& Wastl-Walter, D. (2018). Mainstreaming education for sustainable development at a Swiss university: Navigating the traps of

- institutionalization. *Higher education policy*, 31(4), 471-490. <https://doi.org/10.1057/s41307-018-0102-z>.
- Tsedzah, V. A., & Obuobisa-Darko, T. (2015). Assessing students' satisfaction: An approach to help improve services rendered to university students. *European Journal of Business and Management*, 7(5), 115-120.
- Ulewicz, R. (2017). The Role of Stakeholders in Quality Assurance in Higher Education. *Human Resources Management & Ergonomics*, 11(1), 93-107.
- Van Vu, D., Tran, G. N., & Van Nguyen, C. (2022). Digital Transformation, Student Satisfaction, Word of Mouth and Online Learning Intention in Vietnam. *Emerging Science Journal*, 6, 40-54.
- Vázquez-Villegas, P., Reyes-Millán, M., & Membrillo-Hernández, J. (2024). The new reality in digital teaching implies the inclusion of personalized digital education as an essential element for the future. *E-Learning and Digital Media*, 0 (0), 1-24. <https://doi.org/10.1177/20427530241239392>.
- Vebrianto, R., Thahir, M., Putriani, Z., Mahartika, I., & Ilhami, A. (2020). Mixed Methods Research: Trends and Issues in Research Methodology. *Bedelau: Journal of Education and Learning*, 1(2), 63-73. <https://doi.org/10.55748/bjel.v1i2.35>.
- Verina, N., & Titko, J. (2019, May). Digital Transformation: Conceptual Framework. In *Proc. of the Int. Scientific Conference "Contemporary Issues in Business, Management and Economics Engineering"* (pp. 9-10).
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The journal of strategic information systems*, 28(2), 118-144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>.
- Weller, M. (2018). Twenty years of Edtech. *Educause Review Online*, 53(4), 34-48.
- Weerasinghe, I. S., & Fernando, R. L. (2017). Students' satisfaction in higher education. *American journal of educational research*, 5(5), 533-539. <https://ssrn.com/abstract=2976013>.
- Wilson, D., & Johnson, L. (2020). Investigating the Effect of Brand Image on Customer Satisfaction in the Automotive Industry. *Journal of Marketing Management*, 28(1), 45-63.
- Windasari, W., Soedjarwo, S., & Mutohir, T. C. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga). *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 103-109. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2021.v8.i1.p103-109>.
- Yuniarti, Y. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Trikonomika*, 13(1), 49-61. <https://doi.org/10.23969/trikononika.v13i1.484>.
- Yusa, M., Alqap, A. S. F., & Hidayati, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika (JBMI)–VOL 18 NO. II*.

- Zayarnaya, I. A. (2019). Modern Approaches to Competitive Development of Universities. *Nuances: estudos sobre Educação*, 30(1). <https://doi.org/10.32930/nuances.v30i1.7096>.
- Zulpadrianto, Z. (2019). Optimalisasi Tatakelola dan Pelayanan di Laboratorium Sebagai Penunjang Tridharma Perguruan Tinggi. *Natural Science*, 5(2), 887-896.

Buku

- Abdillah, L. A., Sufyati, H. S., Muniarty, P., Nanda, I., Retnandari, S. D., Wulandari, W., ... & Sina, I. (2021). *Metode penelitian dan analisis data comprehensive* (Vol. 1). Penerbit Insania.
- Altbach. (2014). The costs and benefits of world-class universities. New York: American Association of University Professors.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Barnawi, A. (2017). Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan: Teori & Praktik. (No Title). Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Baron, S., Harris, K., & Hilton, T. (2018). *Services marketing: text and cases*. Bloomsbury Publishing. 1-351.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2017). *Designing and conducting mixed methods research*. Sage publications.
- Creswell, J.W., & Creswell, J.D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). LA: SAGE.
- Hasan, M., Harahap, T. K., Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalbah, S. Z., Rakhman, C. U., ... & Arisah, N. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Penerbit Tahta Media.
- Hennink, M., Hutter, I., & Bailey, A. (2020). *Qualitative research methods*. Sage.
- Ibrahim, T., & Rusdiana, A. (2021). Manajemen Mutu Terpadu TQM. Penerbit Yrama Widya.
- Irwansyah, R., Darmayani, S., Mastikawati, M., Saputro, A. N. C., Wihartanti, L. V., Fauzi, A., ... & Hartono, R. (2021). Perkembangan Peserta Didik.
- Iskandar, Nehru, & Riantoni, C. (2021). Metode Penelitian Campuran (Konsep, Prosedur, dan Contoh Penerapan). Pekalongan: PT. Nasya Expanding Manajemen.
- Kenyon, G. N., Sen, K. C., Kenyon, G. N., & Sen, K. C. (2015). The philosophy of quality. *The Perception of Quality: Mapping Product and Service Quality to Consumer Perceptions*, 29-40.
- Machali, I., & Kurniadin, D. (2012). Manajemen Pendidikan Konsep Dan PrinsipPengelolaan Pendidikan. Yogyakarta: AR-Ruzz Media.
- Maguad, B. A., & Krone, R. M. (2017). *Managing for Quality in Higher Education*. Bookboon.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. sage.
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 6.

- Nurdin, D., & Ismaya, B. (2018). *Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Pendidikan. Bandung: PT. Refika Aditama.*
- Pessôa, M. V. P., & Trabasso, L. G. (2017). The lean product design and development journey. *Cham, Switzerland: Springer International Publishing.*
- Risdianto, E. (2019). Perbandingan Analisis Jalur (Path Analysis) dengan Menggunakan SPSS, Lisrel, dan IBM Amos. Program Studi Fisika, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Bengkulu, 1-38.
- Rumambi, H. D., Kaparang, R., Lintong, J., & Tangon, J. (2019). Tanggung Jawab Sosial Institusi Pendidikan Tinggi.
- Rifky, S., Sulaiman, Hasni, Waliulu, H., Abdurahman, A., Ainiyah, N., Suroso, Muhtadin, D.A., & Nurjanah (2024). *Buku Ajar Manajemen Pendidikan.* PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sallis, E. (2015). Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan, terj. *Ahmad Ali Riyadi, et. al., cetakan ke IV.* Yogyakarta: IRCiSoD.
- Satori, D. A. (2016). Pengawasan dan Penjaminan Mutu Pendidikan. *Bandung: Alfabeta.*
- Subagyo, A. (2020). *Aplikasi Metode Riset: Praktik Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Mix Methods.* Inteligencia Media.
- Sugiyono, D. (2019). Statistika untuk Penelitian (Cetakan ke-30). *Bandung: CV Alfabeta.*
- Sutikno, M. S., & Hadisaputra, P. (2020). Penelitian kualitatif: Metode penelitian kualitatif. *Holistica.*
- Tilak, J.B.G., 2006, 'Private higher education: philanthropy to profits', in Tres, J. & López- Segrera, F., (Eds.), 2006, *Higher Education in the World 2006: The financing of universities*, hlm. 113–21 (Barcelona, Global University Network for Innovation and Palgrave Macmillan).
- UNESCO. (2022, May). Higher Education Global Data Report. In *UNESCO World Higher Education Conference: The 3rd World Higher Education Conference.*
- UNICEF. (2022). *Menguatkan Pembelajaran Digital di Seluruh Indonesia: Rangkuman Penelitian.*
- Union, A. (2020). The Digital Transformation Strategy for Africa (2020-30).
- Van Vu, D., Tran, G. N., & Van Nguyen, C. (2022). Digital transformation, student satisfaction, word of mouth and online learning intention in Vietnam. *Emerging Science Journal*, 6, 40-54.
- Varghese, N. V., Pachauri, A., & Mandal, S. (2017). Evaluation Report. *American Australian Association Ltd*, 3.
- Varghese, N. V., & Panigrahi, J. (Eds.). (2022). *India Higher Education Report 2021.* Routledge India.
- Wardhana, A. (2024). Brand Management In The Digital Era—Edisi Indonesia. *CV. Eureka Media Aksara.*
- Wardhana, A. (2024). Consumer Behavior in The Digital Era 4.0.
- Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi secara Efektif dan Efisien.* Medan: Perdana Publishing.

- Williams, D. D., & Kimmons, R. (2022). Qualitative rigor. *Education research across multiple paradigms (1st ed., 2.3)*. BYU Open Textbook Network. https://open.byu.edu/education_research.
- Yamane, T., 1967. Statistik, Analisis Pendahuluan, edisi kedua. Harper & Row, New.
- Yuliarmi, N. N., & Marhaeni, A. A. I. N. (2019). Metode Riset Jilid 2. Bali: CV. Sastra Utama.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2012). Service Marketing (International ed.). New York: McGraw Hill Inc.

Tesis dan Disertasi

- Nasukah, B. (2014). *Analisis kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan perguruan tinggi agama Islam negeri: Studi kasus di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang* (Tesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

Peraturan dan Kebijakan

- BANPT. (2019). Lampiran Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 3 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi. Matriks Penilaian Laporan Evaluasi Diri dan Laporan Kinerja Perguruan Tinggi Perguruan Tinggi Akademik, Perguruan Tinggi Swasta (PTS).
- Junaidi, A., & Wulandari, D. (2020). Buku panduan penyusunan kurikulum pendidikan tinggi di era industri 4.0 untuk mendukung merdeka belajar-kampus merdeka.
- Kementerian Hukum, H. A. M. (2012). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- Nasir, M. (2016). Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
- Makarim, N.A. (2020). Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi

Berita, Majalah, Surat Kabar, dan Website

- Akbar, M. (2022). Percepatan Digitalisasi Pendidikan Tinggi di Indonesia, Ini Solusinya. <https://www.republika.co.id/berita/rgvf2w480/percepat-digitalisasi-pendidikan-tinggi-di-indonesia-ini-solusinya>.
- Anonim. (2024). Top Universities in Indonesia 2024 Indonesian University Ranking. <https://www.4icu.org/id/>.
- Putra, I.P. (2024). 8 Faktor ini Bikin APK Pendidikan Tinggi Rendah serta Strategi Peningkatannya. <https://www.medcom.id/pendidikan/news-pendidikan/zNARXJzb-8-faktor-ini-bikin-apk-pendidikan-tinggi-rendah-se-r-t-a-s-t-r-a-t-e-g-i-peningkatannya#:~:text=Jakarta%3A%20Rektor%20Institut%20Pertanian%20Bogor%20%28IPB%29%20Arif%20Satria,keterbatasan%20akses%20hingga%20peluang%20kerja%20bagi%20para%20lulusan>.