



Prosiding Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta

Homepage: <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/semnas-ps>

Vol. 3 No. 1, Desember 2025, halaman: 256-266

E-ISSN: xxxx-xxxx



Kualitas Layanan dan Kepuasan Siswa dalam Pendidikan: Tinjauan Prisma Berbasis Scopus (2015-2025)

Kalimah Thoyyibah¹, Sugiarto², Muh Takdir³, Linda Ika Mayasari⁴, Aldo Redho Syam⁵
12345Magister Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia
¹kalimah.thoyyibah@mhs.unj.ac.id

Riwayat Artikel

Submitted: 10-12-2025
Accepted: 20-12-2025
Published: 31-12-2025

**Prosiding Fakultas Ilmu
Pendidikan Universitas
Negeri Jakarta**
diterbitkan oleh Fakultas
Ilmu Pendidikan,
Universitas Negeri Jakarta



Abstrak

Penelitian mengenai kualitas layanan dan kepuasan siswa semakin penting seiring meningkatnya tuntutan terhadap mutu pendidikan. Penelitian ini bertujuan memetakan perkembangan kajian terkait kualitas layanan dan kepuasan siswa pada periode 2015-2025. Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review berbasis pedoman PRISMA, dengan menyeleksi artikel dari Scopus. Dari 192 artikel yang teridentifikasi pada tahap awal, sebanyak 40 artikel memenuhi kriteria inklusi-eksklusi untuk dianalisis. Analisis tematik dan bibliometrik melalui VOSviewer digunakan untuk mengidentifikasi tren publikasi, perkembangan tema, dan kepadatan kata kunci. Hasilnya menunjukkan bahwa "service quality" dan "student satisfaction" merupakan tema paling dominan, berkaitan erat dengan nilai yang dirasakan, citra institusi, kepercayaan, dan loyalitas siswa. Visualisasi overlay mengungkap pergeseran menuju topik modern seperti tanggung jawab sosial dan keberlanjutan, sedangkan density visualization menegaskan fokus pada layanan akademik dan kepuasan siswa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kepuasan siswa memerlukan pendekatan multidimensional yang melibatkan mutu layanan, interaksi, fasilitas, dan reputasi institusi.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan siswa, loyalitas siswa, systematic literature review.

Abstract

Research on service quality and student satisfaction is increasingly important as the demand for quality education increases. This study aims to map the development of studies related to service quality and student satisfaction in the 2015-2025 period. The method used is Systematic Literature Review based on the PRISMA guidelines, by selecting articles from Scopus. Of the 192 articles identified in the initial stage, as many as 40 articles met the inclusion-exclusion criteria for analysis. Thematic and bibliometric analysis through VOSviewer is used to identify publication trends, theme development, and keyword density. The results showed that "service quality" and "student satisfaction" were the most dominant themes, closely related to perceived values, institutional image, trust, and student loyalty. Overlay visualization uncovers a shift toward modern topics such as social responsibility and sustainability, while density visualization emphasizes a focus on academic service and student satisfaction. This study concludes that improving student satisfaction requires a multidimensional approach that involves the quality of services, interactions, facilities, and reputation of the institution.

Keywords: service quality, student satisfaction, student loyalty, systematic literature review

PENDAHULUAN

Kualitas layanan dalam sektor pendidikan merupakan isu strategis yang semakin mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan mutu proses pembelajaran dan pencapaian hasil belajar siswa. Institusi pendidikan, baik formal maupun nonformal, kini dipandang sebagai penyedia layanan yang harus mampu memenuhi ekspektasi siswa sebagai pengguna utama jasa pendidikan. Dalam berbagai konteks global, kualitas layanan terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan persepsi siswa, pengalaman belajar, serta kinerja institusi secara keseluruhan (Hoque et al., 2023). Dinamika perubahan lingkungan pendidikan yang semakin kompetitif menuntut penyelenggara pendidikan untuk menempatkan kualitas layanan sebagai prioritas utama guna menjaga keberlanjutan dan kepercayaan publik.

Pada konteks lebih spesifik, hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan siswa telah menjadi fokus penelitian yang luas di berbagai jenjang pendidikan. Model pengukuran seperti SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985) banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berbagai studi menunjukkan adanya ketidaksesuaian yang konsisten antara ekspektasi dan persepsi siswa terhadap layanan yang diberikan (Alemu & Cordier, 2017; Da Silva et al., 2021). Di banyak institusi pendidikan, perbedaan kapasitas fasilitas, kompetensi tenaga pendidik, dan kecepatan layanan administrasi menyebabkan bervariasinya pengalaman siswa, sehingga turut memengaruhi kepuasan mereka.

Walaupun banyak penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa, terdapat variasi signifikan terkait dimensi kualitas layanan maupun faktor mediasi yang terlibat. Beberapa studi menemukan korelasi kuat pada dimensi tertentu, sementara dimensi lainnya memberikan hasil kurang konsisten, seperti *tangibles* atau *assurance* yang tidak signifikan pada beberapa penelitian lintas negara (Abu-Rumman & Qawasmeh, 2022). Selain itu, belum terdapat sintesis menyeluruh yang menelaah pola hubungan antarvariabel, perkembangan tema riset, serta distribusi topik di berbagai level pendidikan. Fragmentasi ini membuat sulitnya memahami dinamika perkembangan riset kualitas layanan pendidikan secara komprehensif.

Literatur sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas fasilitas pendidikan, profesionalisme staf, responsivitas layanan, dan pengalaman belajar merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan siswa (Darawong & Sandmaung, 2019). Penelitian lainnya juga menemukan bahwa kualitas layanan berdampak pada loyalitas, kepercayaan, serta keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran (Chandra et al., 2018). Namun, temuan antarpelitian sering menunjukkan heterogenitas, baik dalam pemilihan variabel, konteks geografis, maupun pendekatan metodologis. Akibatnya, literatur saat ini masih bersifat parsial dan belum terintegrasi dalam suatu kerangka ilmiah yang utuh.

Pengetahuan saat ini menunjukkan bahwa topik terkait kualitas layanan pendidikan mengalami perkembangan yang semakin kompleks. Penelitian terbaru banyak menambahkan variabel seperti *trust*, *perceived value*, *student engagement*, hingga *institutional social responsibility* (Oliso et al., 2024). Namun demikian, belum terdapat kajian berbasis PRISMA yang dikombinasikan dengan analisis bibliometrik untuk memetakan tren publikasi, kepadatan kata kunci, maupun perkembangan tema secara longitudinal. Hasil pemetaan bibliometrik pada dataset penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan siswa menempati posisi sentral dalam jejaring kata kunci, sedangkan topik seperti *loyalty*, *perceived value*, dan *trust* mulai mengemuka sebagai klaster baru. Gap inilah yang menegaskan perlunya pemetaan struktural literatur yang lebih komprehensif.

Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi pendekatan *Systematic Literature Review* (PRISMA) dengan analisis bibliometrik menggunakan VOSviewer. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam terhadap tren publikasi, peta ko-kemunculan kata kunci, perkembangan tema melalui *overlay visualization*, serta kepadatan topik melalui *density visualization*. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang umumnya terfokus pada uji hubungan antarvariabel, penelitian ini menawarkan kontribusi baru berupa pemetaan menyeluruh

terhadap struktur keilmuan di bidang kualitas layanan dan kepuasan siswa. Hal ini memberikan gambaran makro mengenai arah perkembangan riset dan area yang masih jarang diteliti.

Secara khusus, artikel ini berkontribusi dalam menyediakan sintesis sistematis terhadap literatur empiris mengenai kualitas layanan dan kepuasan siswa, memvisualisasikan perkembangan tema riset secara temporal, dan mengidentifikasi kluster penelitian berbasis bibliometrik. Selain itu, artikel ini memberikan panduan praktis bagi institusi pendidikan dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan berbasis bukti ilmiah, termasuk mengidentifikasi faktor layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan siswa serta menemukan area layanan yang memerlukan perbaikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan penelitian mengenai mutu layanan dan kepuasan siswa selama dekade terakhir. Kajian ini secara khusus berupaya menjawab empat pertanyaan utama:

1. Bagaimana tren publikasi penelitian berdasarkan tema?
2. Bagaimana tema penelitian berdasarkan *overlay visualization*?
3. Bagaimana dominasi kata kunci dan kepadatan topik penelitian?
4. Bagaimana karakteristik dan perkembangan penelitian tentang kualitas layanan dan kepuasan siswa?

Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan bagi pengembangan mutu layanan dan kepuasan siswa di masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) yang mengikuti pedoman PRISMA sebagai kerangka dalam proses identifikasi, seleksi, dan sintesis literatur. Selain itu, penelitian ini mengintegrasikan analisis bibliometrik untuk memetakan perkembangan tema, tren publikasi, dan struktur kata kunci menggunakan perangkat lunak VOSviewer. Pendekatan gabungan ini memungkinkan analisis yang lebih komprehensif terhadap perkembangan pengetahuan mengenai kualitas layanan dan kepuasan di berbagai konteks pendidikan.

Prosedur Seleksi Artikel

Proses seleksi artikel dilakukan melalui empat tahap utama sesuai kerangka PRISMA, yaitu identifikasi (*identification*), penyaringan (*screening*), kelayakan (*eligibility*), dan inklusi (*inclusion*). Pada tahap identifikasi, sebanyak 192 artikel diperoleh dari *Publish or Perish* (PoP) dalam lingkup Scopus. Proses penyaringan dilakukan dengan menghapus artikel duplikat dan menyeleksi berdasarkan relevansi topik serta ketersediaan teks lengkap. Tahap kelayakan melibatkan pembacaan abstrak dan metode untuk memastikan kesesuaian dengan fokus penelitian, sementara tahap inklusi menghasilkan 40 artikel yang memenuhi semua kriteria. Prosedur ini dijelaskan pada Gambar 1.

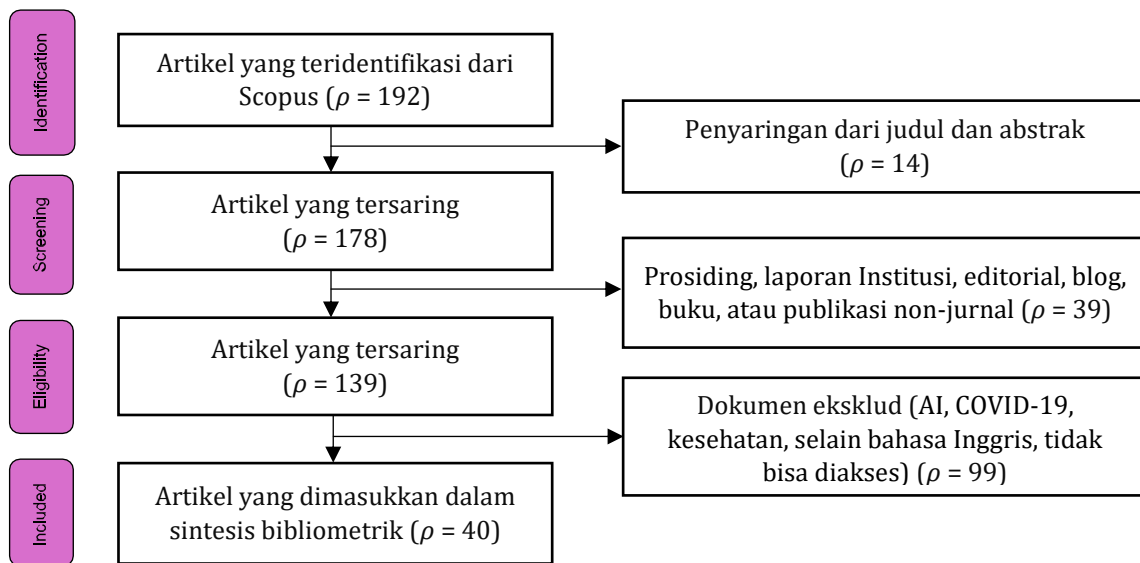
Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria inklusi ditetapkan untuk memastikan hanya penelitian yang relevan dan berkualitas tinggi yang dianalisis. Kriteria eksklusi digunakan untuk mengeliminasi artikel yang tidak sesuai dengan ruang lingkup penelitian. Tabel 1 merangkum kriteria inklusi dan eksklusi yang digunakan:

Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kategori	Inklusi	Eksklusi
Tahun Publikasi	Artikel yang diterbitkan antara tahun 2015-2025	Artikel yang terbit sebelum 2015 dan setelah 2025
Level Edukasi	Studi yang berfokus pada pendidikan dengan siswa sebagai penerima layanan	Studi yang berfokus hanya pada pendidikan bawah atau tidak melibatkan siswa sebagai subjek

Kategori	Inklusi	Eksklusi
Research Focus	Penelitian terkait kualitas layanan, kepuasan siswa, pendidikan offline, dan karakter pendidik	Penelitian tidak relevan (misalnya covid-19, pembelajaran online, kesehatan, atau topik lain yang tidak terkait dengan pendidikan)
Tipe Artikel	Artikel jurnal Ilmiah <i>peer-reviewed</i>	Prosiding, laporan Institusi, editorial, blog, buku, atau publikasi non-jurnal
Bahasa	Artikel berbahasa Inggris	Artikel selain bahasa Inggris
Akses	Artikel tersedia <i>full-text</i> dan dapat diakses	Artikel tidak <i>full-text</i> atau tidak bisa diakses
Kejelasan Metodologi	Memiliki desain penelitian, tujuan, dan Kerangka analisis yang jelas dan dapat diverifikasi	Artikel dengan metodologi tidak jelas atau tidak menyajikan data empiris



Gambar 1. Diagram Alir PRISMA

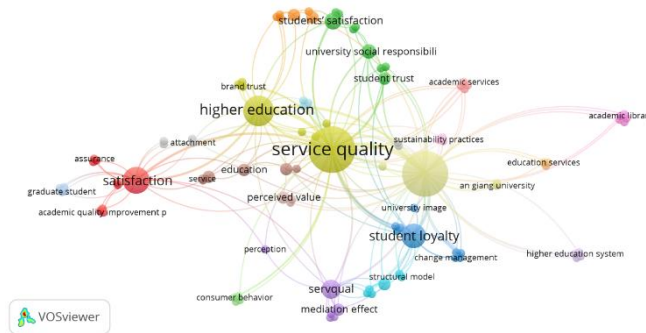
Prosedur Analisis Data

Setiap artikel yang lolos tahap inklusi dikodekan berdasarkan karakteristik penelitian, meliputi penulis, tahun publikasi, konteks pendidikan, metode penelitian, variabel yang diteliti, serta temuan utama. Artikel-artikel tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan fokus penelitian yang dirumuskan dalam research questions (RQ), yaitu: (1) tren publikasi terkait kualitas layanan dan kepuasan siswa berdasarkan distribusi tahun (RQ1); (2) perkembangan tema dan isu-isu utama dalam literatur melalui analisis *overlay visualization* (RQ2); (3) dominasi kata kunci dan kepadatan topik penelitian berdasarkan *density visualization* (RQ3); dan (4) karakteristik dan perkembangan penelitian mengenai kualitas layanan dan kepuasan siswa (RQ4).

Analisis dilakukan menggunakan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola, kesamaan, dan perbedaan temuan antar artikel. Selain itu, dilakukan analisis bibliometrik menggunakan perangkat lunak VOSviewer untuk memetakan kata kunci dominan, pola ko-kemunculan, tren publikasi berdasarkan tahun, serta struktur tema penelitian dalam bidang kualitas layanan dan kepuasan siswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tren Publikasi berdasarkan Tema Penelitian



Sumber: VOS viewer

Gambar 1. Tren publikasi berdasarkan tema penelitian

Pada peta jaringan penelitian, terlihat bahwa tema “service quality” menempati posisi pusat dengan ukuran node yang paling besar, menunjukkan bahwa topik ini menjadi inti dari kajian layanan pendidikan. Dari node ini, terbentuk beberapa kluster penelitian yang memancarkan hubungan ke berbagai kata kunci terkait, menandakan beragam arah pengembangan kajian mengenai kualitas layanan dan kepuasan siswa.

Di sisi kiri peta, tampak kluster berwarna merah yang berpusat pada kata kunci “satisfaction”. Kluster ini terhubung dengan istilah seperti *assurance*, *graduate student*, *academic quality improvement*, dan *attachment*. Pola ini menggambarkan fokus penelitian pada aspek pengalaman siswa sebagai penerima layanan pendidikan, terutama bagaimana persepsi terhadap ketanggapan, jaminan layanan, serta hubungan interpersonal membentuk tingkat kepuasan mereka. Keberadaan kata “attachment” dan “academic quality improvement” menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya dipandang sebagai hasil langsung dari layanan, tetapi juga terkait dengan kedekatan emosional siswa terhadap institusi dan persepsi mereka terhadap perbaikan mutu akademik.

Selanjutnya, kluster berwarna kuning yang mengelilingi node utama menunjukkan hubungan erat antara “service quality”, “higher education”, dan “perceived value”. Kluster ini mewakili arah penelitian yang menekankan pentingnya persepsi nilai dan citra institusi dalam memengaruhi evaluasi siswa terhadap layanan pendidikan. Hubungan kuat antara *service quality*, *higher education*, dan *perceived value* tampak sejalan dengan temuan dalam literatur yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik meningkatkan nilai persepsional siswa terhadap institusi pendidikan (misalnya, “service quality leads to customer satisfaction... the premise for assessing satisfaction”). Kluster ini menunjukkan bahwa penelitian berkembang pada isu-isu yang lebih strategis dan institusional, seperti bagaimana citra akademik, kepercayaan siswa, atau *university social responsibility* membentuk evaluasi layanan.

Pada sisi kanan, muncul kluster berwarna biru yang berpusat pada “student loyalty”. Kata kunci seperti *university image*, *change management*, *trust*, dan *structural model* menunjukkan fokus penelitian pada konsekuensi jangka panjang dari kepuasan siswa. Hubungan antara loyalitas dan kepuasan telah banyak ditemukan dalam artikel yang kamu unggah, salah satunya menyatakan bahwa “*student satisfaction is a central booster of student loyalty*”. Kluster ini memperlihatkan bahwa topik loyalitas tidak hanya dipahami sebagai hasil akhir, tetapi juga sebagai proses yang terbentuk melalui citra institusi, kepercayaan, dan efektivitas layanan yang diterima siswa.

Di bagian bawah peta, kluster ungu yang berisi kata kunci “SERVQUAL”, “mediation effect”, dan *consumer behavior* menunjukkan penelitian yang mengkaji peran variabel-variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan. Kluster ini menggambarkan pendekatan penelitian yang lebih metodologis, di mana model pengukuran seperti SERVQUAL masih menjadi rujukan utama. Hal ini juga konsisten dengan pernyataan dalam salah satu artikel yang

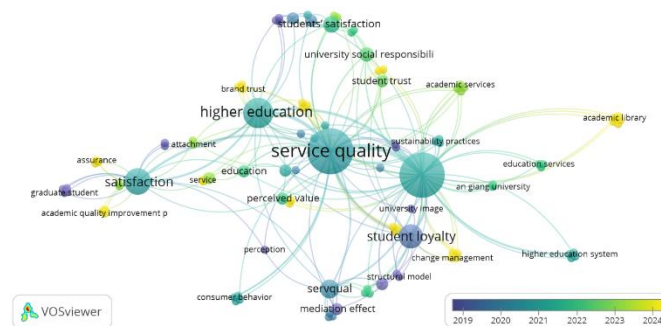
menegaskan bahwa SERVQUAL tetap menjadi model paling umum dalam mengukur kualitas layanan di pendidikan.

Sementara itu, klaster di sisi kanan yang jauh, berwarna pink dan kuning muda, memperlihatkan tema yang lebih spesifik seperti *academic services*, *academic library*, dan *education services*. Kata kunci ini menunjukkan perhatian penelitian terhadap aspek penyediaan layanan akademik yang lebih luas, tidak hanya terbatas pada ruang kelas, tetapi juga layanan pendukung seperti perpustakaan dan administrasi akademik.

Secara keseluruhan, peta ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai kualitas layanan dan kepuasan siswa berkembang secara multidimensional, mencakup tiga ranah utama: (1) Aspek kualitas layanan inti, seperti SERVQUAL, assurance, dan perceived value; (2) Aspek psikologis dan relasional, seperti kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas; (3) Aspek keinstitutional dan layanan pendukung, seperti citra institusi, layanan akademik, dan tanggung jawab sosial.

Dominasi node “service quality” di pusat jaringan menunjukkan bahwa topik ini menjadi fondasi dari seluruh pendekatan penelitian yang berbeda-beda. Sementara itu, node “satisfaction” dan “student loyalty” tampak sebagai titik temu antara dimensi personal siswa dan strategi pelayanan institusi. Dengan demikian, tren penelitian yang tergambar dari peta ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan siswa merupakan hasil dari integrasi antara kualitas layanan yang baik, hubungan yang positif antara siswa dan institusi, serta dukungan sistem pendidikan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan siswa.

Perkembangan Tema Penelitian Berdasarkan *Overlay Visualization* (2019-2024)



Sumber: VOS viewer

Gambar 1. Perkembangan tema penelitian berdasarkan *overlay visualization* (2019-2024)

Peta *overlay visualization* memperlihatkan perkembangan temporal penelitian mengenai kualitas layanan dan kepuasan siswa dalam rentang waktu 2019 hingga 2024. Warna biru menandai topik awal yang banyak dibahas pada periode 2019–2020, warna hijau menunjukkan tema yang berkembang pada 2021–2022, sementara warna kuning menunjukkan isu yang muncul dan menjadi fokus baru pada 2023–2024. Dari distribusi warna ini tampak bahwa penelitian bergerak secara bertahap dari tema dasar menuju tema lanjutan yang lebih kompleks.

Pada bagian kiri peta, node “graduate student”, “perception”, dan “consumer behavior” ditampilkan dengan warna biru. Ini menunjukkan bahwa penelitian awal banyak berfokus pada persepsi dasar siswa terhadap layanan pendidikan serta faktor perilaku yang membentuk evaluasi mereka. Beberapa studi di tahun-tahun awal memang menekankan bagaimana persepsi kualitas layanan membentuk kepuasan, seperti yang dijelaskan dalam salah satu artikel bahwa “*service quality is the premise and basis for assessing student satisfaction*”. Tema ini menjadi fondasi awal bagi perkembangan riset di tahun-tahun berikutnya.

Memasuki area hijau, terlihat bahwa topik seperti “service quality”, “student loyalty”, “higher education”, dan “SERVQUAL” mendominasi penelitian pada 2021–2022. Node-node ini memiliki ukuran yang lebih besar, menandakan bahwa pada periode ini terjadi peningkatan signifikan dalam jumlah studi yang meneliti hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas siswa. Beberapa artikel dalam database kamu juga menegaskan hubungan ini secara empiris,

misalnya “*service quality has a positive and significant impact on student satisfaction and loyalty*”. Periode ini merupakan fase transisi ketika penelitian mulai menambahkan variabel baru seperti nilai persepsional dan kepercayaan siswa untuk menjelaskan mekanisme pengaruh kualitas layanan.

Bagian paling kanan peta memperlihatkan sejumlah node berwarna kuning seperti “academic library”, “academic services”, “education services”, “brand trust”, dan “university social responsibility”. Warna kuning pada node-node ini menunjukkan bahwa tema tersebut merupakan tren terbaru yang berkembang pada 2023–2024. Munculnya kata kunci seperti *university social responsibility* misalnya, menegaskan bahwa penelitian mulai mengarah pada aspek-aspek keinstitusian yang lebih strategis dalam memahami kualitas layanan pendidikan. Salah satu artikel yang kamu unggah bahkan menekankan pentingnya citra dan tanggung jawab institusi dalam memengaruhi kepuasan dan loyalitas siswa, “*student loyalty is strengthened not only by satisfaction but also by institutional image and trust*”.

Topik seperti *academic library* dan *academic services* yang berwarna kuning cerah menunjukkan adanya perhatian yang meningkat terhadap layanan akademik pendukung sebagai bagian dari kualitas layanan secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan berkembangnya literatur yang menilai bahwa kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh layanan di ruang kelas, tetapi juga pengalaman mereka terhadap fasilitas pendukung pembelajaran. Dalam beberapa artikel, layanan perpustakaan, akses sumber belajar digital, dan manajemen layanan akademik disebut sebagai komponen penting yang membentuk nilai dan kepuasan siswa terhadap institusi pendidikan.

Secara keseluruhan, *overlay visualization* menunjukkan bahwa perkembangan riset dalam lima tahun terakhir bergerak dari: (1) tema dasar dan persepsi layanan (biru; 2019–2020) → (2) hubungan kualitas layanan–kepuasan–loyalitas (hijau; 2021–2022) → (3) tema keinstitusian, layanan pendukung, dan isu strategis (kuning; 2023–2024).

Temuan ini menegaskan bahwa penelitian mengenai kualitas layanan semakin luas dan matang, bergeser dari isu konseptual menuju isu praktis dan keinstitusian yang lebih kompleks. Dengan demikian, perkembangan tema penelitian tidak hanya mencerminkan dinamika akademik, tetapi juga respons terhadap kebutuhan dan tantangan pelayanan pendidikan modern.

Dominasi Kata Kunci dan Kepadatan Topik Penelitian (*Density Visualization*)



Sumber: VOS viewer

Gambar 1. Dominasi kata kunci

Peta density visualization menunjukkan area-area dengan tingkat kepadatan kata kunci yang tinggi dalam penelitian mengenai kualitas layanan dan kepuasan siswa. Warna kuning menandai titik dengan intensitas paling tinggi, yang menunjukkan bahwa kata kunci tersebut paling sering muncul dalam literatur. Sementara itu, warna hijau menunjukkan area dengan kepadatan menengah, dan warna biru keunguan merepresentasikan topik yang kurang dominan. Pola distribusi warna ini memberikan gambaran yang jelas mengenai fokus utama dan arah berkembangnya riset dalam bidang layanan pendidikan.

Area paling terang pada peta terkonsentrasi pada node “service quality”, yang muncul sebagai pusat keilmuan dengan intensitas tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan fondasi konseptual yang paling banyak diteliti dan menjadi titik awal bagi berbagai penelitian lain. Konsistensi ini tercermin pula dalam banyak artikel, misalnya salah satu studi menegaskan bahwa “*service quality is the premise and basis for assessing customer satisfaction*”. Kepadatan warna kuning yang menyelimuti kata kunci ini menandakan bahwa hampir seluruh publikasi yang dianalisis menjadikan kualitas layanan sebagai variabel utama, baik sebagai prediktor maupun variabel pusat dalam model penelitian.

Di area yang bersebelahan dengan “service quality”, muncul titik kepadatan tinggi lainnya, yaitu “student loyalty”, “university image”, dan “sustainability practices”. Warna kuning yang kecil tetapi jelas menunjukkan bahwa variabel-variabel ini sering digunakan sebagai hasil lanjutan dari kepuasan siswa. Hal ini sejalan dengan beberapa artikel yang menemukan bahwa kepuasan siswa merupakan pendorong utama loyalitas, citra institusi, maupun kepercayaan siswa. Misalnya, salah satu studi menyatakan secara eksplisit bahwa “*student satisfaction is a central booster of student loyalty*”. Kepadatan pada node “university image” juga memperlihatkan adanya peningkatan perhatian terhadap aspek persepsi reputasi institusi, terutama ketika layanan pendidikan bersaing dalam standar kualitas global.

Sementara itu, node “satisfaction” menunjukkan kepadatan menengah, berwarna hijau terang, menandakan bahwa topik ini sangat sering muncul tetapi tidak setinggi “service quality”. Hal ini masuk akal karena banyak penelitian tidak menggunakan “satisfaction” sebagai fokus utama, melainkan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan kualitas layanan dengan loyalitas siswa. Beberapa artikel yang kamu unggah pun menunjukkan peran kepuasan sebagai mediator yang signifikan, misalnya “*service quality has a positive and significant impact on student satisfaction and loyalty*”.

Di area lain, terlihat kepadatan menengah pada node seperti “higher education”, “students’ satisfaction”, “student trust”, dan “perceived value”. Warna hijau pada kata kunci ini menunjukkan bahwa meskipun tidak menjadi pusat utama, variabel-variabel tersebut memiliki peran penting dalam memperkaya model hubungan kualitas layanan. Salah satu artikel, misalnya, menekankan bahwa “*perceived value mediates the connection between service quality and satisfaction*” menampilkan tren penelitian yang menyoroti nilai persepsional sebagai penghubung penting.

Di sisi yang lebih perifer, node seperti “academic library”, “education services”, “academic services”, dan “an giang university” memiliki kepadatan rendah (berwarna hijau pucat atau biru). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tema ini muncul dalam literatur, frekuensinya masih relatif kecil jika dibandingkan dengan tema inti. Topik-topik tersebut mewakili area penelitian yang lebih spesifik dan dapat dipertimbangkan sebagai peluang eksplorasi lebih lanjut dalam studi mendatang.

Secara keseluruhan, peta kepadatan ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai kualitas layanan dan kepuasan siswa dibangun dalam struktur konsentris: (1) pusat penelitian (warna kuning): *service quality, student loyalty, sustainability practices*; (2) lapisan kedua (warna hijau terang): *satisfaction, perceived value, university image, student trust*; (3) lapisan ketiga (hijau pucat-biru): *academic services, academic library, education services*.

Peta ini menegaskan bahwa kualitas layanan adalah topik paling dominan dan menjadi titik gravitasi dalam literatur, sementara kepuasan, nilai persepsional, dan loyalitas menjadi tema yang terus diperluas. Sebaliknya, area dengan kepadatan rendah menunjukkan ruang riset yang masih terbuka lebar, terutama pada layanan akademik pendukung dan praktik pengelolaan institusi pendidikan.

Karakteristik dan Perkembangan Penelitian tentang Kualitas Layanan dan Kepuasan Siswa

Secara umum, peta literatur menunjukkan bahwa penelitian tentang kualitas layanan dan kepuasan siswa masih didominasi pendekatan kuantitatif berbasis survei dengan analisis SEM/PLS. Hai (2022) misalnya menggunakan kuesioner terhadap 396 siswa dan menganalisisnya dengan EFA, CFA, dan SEM untuk menguji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan terhadap

kualitas layanan pendidikan. Pendekatan serupa juga digunakan oleh Chandra et al. (2019) di Indonesia, yang menguji hubungan antara kualitas layanan, citra institusi, kepuasan, dan loyalitas siswa menggunakan instrumen Likert tujuh poin. Studi-studi terbaru memperkuat tren ini dengan desain survei berskala besar; Supriyanto et al. (2025), misalnya, melibatkan 750 siswa dari berbagai institusi pendidikan berbadan hukum dan menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas.

Dari sisi konseptual, hampir semua artikel menempatkan kualitas layanan sebagai konstruk inti yang dioperasionalkan melalui dimensi-dimensi turunan SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) atau adaptasinya untuk konteks pendidikan. Hai (2022) menemukan enam dimensi yang memengaruhi kepuasan siswa, yaitu kualitas pengajar, fasilitas dan sarana belajar, kemampuan melayani, aktivitas pendidikan, dukungan siswa, dan program pendidikan. Annamdevula & Bellamkonda (2016) mengembangkan instrumen HiEduQual dengan enam dimensi dan 23 indikator yang secara khusus dirancang untuk mengukur kualitas layanan yang dipersepsikan siswa di universitas. Sementara itu, Seitova et al. (2024) tetap menggunakan SERVQUAL, tetapi menekankan bahwa kualitas layanan dalam pendidikan adalah proses berkelanjutan yang harus terus ditingkatkan seiring perubahan ekspektasi siswa.

Temuan empirisnya relatif konsisten: kualitas layanan yang baik hampir selalu berujung pada kepuasan siswa yang lebih tinggi, dan kepuasan tersebut kemudian mendorong loyalitas maupun perilaku positif lainnya. Annamdevula & Bellamkonda (2016) menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan berpengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan, loyalitas, serta motivasi belajar siswa; kepuasan juga berperan sebagai mediator parsial dan penuh dalam hubungan tersebut. Dalam artikel lain, kedua penulis yang sama membuktikan secara eksplisit bahwa kepuasan memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas siswa, sehingga kualitas layanan menjadi input utama yang mendorong keterikatan jangka panjang siswa pada institusi. Pola serupa terlihat pada studi Chandra et al. (2019), yang menemukan pengaruh positif signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan, dan kepuasan terhadap loyalitas, meskipun pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas tidak selalu signifikan.

Perkembangan lebih baru memperlihatkan pelebaran fokus dari sekadar kualitas layanan-kepuasan-loyalitas ke model yang lebih komprehensif. Ali et al. (2024) menambahkan biaya pindah universitas (*switching costs*) dan citra institusi ke dalam model, dan menemukan bahwa kepuasan, citra universitas, serta biaya pindah memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas siswa. Studi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan bukan satu-satunya faktor; strategi retensi siswa juga terbentuk dari persepsi risiko dan biaya sosial-ekonomi ketika berpindah institusi. Di sisi lain, Supriyanto et al. (2025) menempatkan kualitas layanan akademik dalam konteks perubahan keinstitusian (Higher Education Legal Entities), dan menemukan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh lemah secara langsung terhadap loyalitas, tetapi pengaruh tidak langsung melalui kepuasan cukup moderat. Temuan ini menguatkan argumen bahwa kepuasan adalah jalur utama yang menghubungkan intervensi peningkatan layanan dengan komitmen jangka panjang siswa.

Kajian terbaru juga mulai mengakomodasi dinamika layanan digital dan pembelajaran campuran. Seitova et al. (2024) menyoroti bahwa *e-learning* dan *blended learning* setelah pandemi mengubah cara siswa memaknai kualitas layanan, sehingga dimensi seperti kualitas layanan *e-learning*, *mobile learning*, kompetensi digital pendidik, desain konten daring, dan keamanan sistem menjadi bagian penting dari evaluasi siswa terhadap layanan pendidikan. Namun demikian, inti temuan mereka tetap sama: kualitas layanan yang dipersepsikan siswa merupakan pendahulu dari kepuasan, dan pada akhirnya memengaruhi niat perilaku mereka terhadap institusi pendidikan.

Dari sudut pandang konteks, sebagian besar studi yang dibahas berfokus pada pendidikan tinggi di negara berkembang seperti India, Indonesia, Vietnam, Pakistan, dan Kazakhstan. Kondisi ini membuat temuan mereka sangat relevan untuk menggambarkan tantangan layanan pendidikan di lingkungan dengan kompetisi tinggi, sumber daya terbatas, dan kebutuhan akreditasi yang kuat. Di sisi lain, pendekatan penelitian masih didominasi desain *cross-sectional*

dan metode kuantitatif; eksplorasi kualitatif yang menggali pengalaman subjektif siswa, maupun studi longitudinal yang memantau loyalitas setelah lulus, masih relatif jarang. Kesenjangan ini membuka ruang bagi penelitian lanjutan yang tidak hanya menguji hubungan antar-variabel, tetapi juga memeriksa bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan di sekolah atau institusi pendidikan tertentu benar-benar diinternalisasi dalam pengalaman belajar siswa dari waktu ke waktu.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan determinan utama kepuasan siswa dan menjadi tema paling dominan dalam literatur 2015-2025. Hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas muncul konsisten di berbagai konteks, dengan variabel seperti nilai yang dirasakan, citra institusi, dan kepercayaan siswa memperkaya dinamika hubungannya. Analisis bibliometrik menunjukkan bahwa fokus penelitian berkembang dari isu layanan dasar menuju tema yang lebih modern, termasuk tanggung jawab sosial institusi dan praktik keberlanjutan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa peningkatan kepuasan siswa memerlukan pendekatan holistik yang mencakup mutu akademik, interaksi pendidik-siswa, fasilitas pembelajaran, serta reputasi institusi. Penelitian berikutnya dianjurkan untuk memperluas konteks, menggunakan desain longitudinal, dan mengintegrasikan aspek layanan digital yang semakin relevan dalam pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Rumman, A., & Qawasmeh, R. (2022). Assessing international students' satisfaction of a Jordanian university using the service quality model. *Journal of Applied Research in Higher Education, 14*(4), 1742–1760. <https://doi.org/10.1108/JARHE-05-2021-0166>
- Alemu, A. M., & Cordier, J. (2017). Factors influencing international student satisfaction in Korean universities. *International Journal of Educational Development, 57*, 54–64. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2017.08.006>
- Ali, M., Amir, H., & Ahmed, M. (2024). The role of university switching costs, perceived service quality, perceived university image and student satisfaction in shaping student loyalty. *Journal of Marketing for Higher Education, 34*(1), 201–222. <https://doi.org/10.1080/08841241.2021.1975184>
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016a). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: Development of HiEduQual. *Journal of Modelling in Management, 11*(2), 488–517. <https://doi.org/10.1108/JM2-01-2014-0010>
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016b). The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction. *Journal of Modelling in Management, 11*(2), 446–462. <https://doi.org/10.1108/JM2-04-2014-0031>
- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A. A., & Chandra, J. (2019). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking, 26*(5), 1533–1549. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2018-0212>
- Chandra, T., Ng, M., Chandra, S., & Priyono. (2018). The effect of service quality on student satisfaction and student loyalty: An empirical study. *Journal of Social Studies Education Research, 9*(3), 109–131. <https://doi.org/10.17499/jsser.12590>
- Da Silva, M. A. P., De Andrade, J. A., Dos Santos, N. K. S., & Melo, F. V. S. (2021). School satisfaction and performance: Analysis of community college students integrated to high school. *Education Policy Analysis Archives, 29*. <https://doi.org/10.14507/epaa.29.7731>
- Darawong, C., & Sandmaung, M. (2019). Service quality enhancing student satisfaction in international programs of higher education institutions: a local student perspective. *Journal of Marketing for Higher Education, 29*(2), 268–283. <https://doi.org/10.1080/08841241.2019.1647483>
- Hai, N. C. (2022). Factors Affecting Student Satisfaction with Higher Education Service Quality in

- Vietnam. *European Journal of Educational Research*, 11(1), 339–351. <https://doi.org/10.12973/EU-JER.11.1.339>
- Hoque, K. E., Wang, X., Qi, Y., & Norzan, N. (2023). The factors associated with teachers' job satisfaction and their impacts on students' achievement: a review (2010–2021). In *Humanities and Social Sciences Communications* (Vol. 10, Issue 1). <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01645-7>
- Oliso, Z. Z., Alemu, D. D., & Jansen, J. D. (2024). The impact of educational service quality on student academic performance in Ethiopian public universities: a mediating role of students' satisfaction. *Journal of International Education in Business*, 17(2), 340–370. <https://doi.org/10.1108/JIEB-07-2023-0042>
- 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. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Seitova, M., Temirbekova, Z., Kazykhankyzy, L., Khalmatova, Z., & Çelik, H. E. (2024). Perceived service quality and student satisfaction: a case study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan. *Frontiers in Education*, 9. <https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1492432>
- Supriyanto, A., Burhanuddin, B., Sunarni, S., Rochmawati, R., Ratri, D. K., & Bhayangkara, A. N. (2025). Academic service quality, student satisfaction and loyalty: a study at higher education legal entities in Indonesia. *TQM Journal*, 37(5), 1364–1384. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2023-0334>

BIODATA PENULIS KORESPONDEN



Kalimah Thoyyibah, S.Si, adalah mahasiswa Magister Manajemen Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta. Ketertarikannya pada dunia pendidikan berawal setelah menyelesaikan studi Sarjana Ilmu Keluarga dan Konsumen di IPB University. Baginya, mempelajari hal-hal baru merupakan pengalaman yang selalu menghadirkan tantangan sekaligus kesenangan. Selama menempuh pendidikan magister, ia aktif dalam penulisan karya ilmiah dan penelitian bersama dosen-dosen. Beberapa karya yang ditulis penulis diantaranya yaitu artikel *“Implementation of Dyadic Leadership in Total Quality Management Education in Indonesia”* terbit di *International Journal of Social Science and Human Research (IJSSHR)* dan dua buku *“Rambu Jalan Menuju Pendidikan Bermutu”*, *“Mendidik untuk Masa Depan: Paradigma Baru dalam Pendidikan Abad ke-21”* yang terbit di Indonesia.

Selain itu, penulis juga aktif di kelas kuliah dan membantu pelaksanaan kegiatan di Manajemen Pendidikan sebagai MC dan moderator pada acara “International Visiting Lecturer 2025” dan “Kuliah Dosen Tamu dengan tema Pedagogik Abad 21: Tantangan dan Peluang bagi Manajer Pendidikan”. Semangat belajarnya terus tumbuh, mendorongnya untuk memperluas wawasan mengenai pendidikan di Indonesia maupun mancanegara. Penulis berkomitmen untuk terus berkarya, mengembangkan kapasitas diri, serta memberikan kontribusi nyata bagi kemajuan pendidikan dan pembangunan bangsa. Penulis dapat dihubungi melalui WhatsApp di 081297706041.