

BAB 5

KESIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 pada penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, dengan demikian pengaruh Kualitas Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Vokasi Jurusan Desain di Surabaya, diterima.
2. Hipotesis 2 pada penelitian ini menyatakan Kualitas pendidikan Inti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, dengan demikian pengaruh Kualitas pendidikan Inti terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Vokasi Jurusan Desain di Surabaya, ditolak.
3. Hipotesis 3 pada penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Transformasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, dengan demikian pengaruh Kualitas Transformasi terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Vokasi Jurusan Desain di Surabaya, diterima.
4. Hipotesis 4 pada penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, dengan demikian pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Vokasi Jurusan Desain di Surabaya, diterima.
5. Hipotesis 5 pada penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, dengan demikian pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Vokasi Jurusan Desain di Surabaya, diterima.
6. Hipotesis pada penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa, dengan demikian pengaruh Kualitas terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Vokasi Jurusan Desain di Surabaya, diterima.
7. Hipotesis pada penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa, dengan demikian pengaruh Kualitas terhadap Loyalitas Mahasiswa

melalui Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Vokasi Jurusan Desain di Surabaya, diterima.

8. Hipotesis pada penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa, dengan demikian pengaruh Kualitas terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Vokasi Jurusan Desain di Surabaya, ditolak.
9. Hipotesis pada penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa, dengan demikian pengaruh Kualitas terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Vokasi Jurusan Desain di Surabaya, diterima.
10. Hipotesis pada penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa, dengan demikian pengaruh Kualitas terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Vokasi Jurusan Desain di Surabaya, diterima.
11. Hipotesis pada penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa, dengan demikian pengaruh Kualitas terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Vokasi Jurusan Desain di Surabaya, diterima.
12. Pengaruh variabel *HESQUAL* terhadap kepuasan mahasiswa dari yang terkuat ke yang terlemah adalah kualitas transformasi, kualitas administrasi, kualitas fasilitas pendukung, kualitas lingkungan fisik dan kualitas pendidikan inti.
13. Pengaruh variabel *HESQUAL* terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa dari yang terkuat ke yang terlemah adalah kualitas transformasi, kualitas administrasi, kualitas fasilitas pendukung, kualitas lingkungan fisik dan kualitas pendidikan inti

5.2 Saran

1. Saran Akademis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran untuk penelitian selanjutnya yaitu sebaiknya peneliti juga meneliti seluruh sekolah tinggi vokasi, dan tidak hanya

meneliti konsumen siswa jurusan desain di Surabaya saja namun juga siswa sekolah tinggi vokasi jurusan lain sehingga peneliti juga dapat lebih mengetahui apakah fenomena yang sama terjadi merata di semua jurusan yang ada. Selain itu peneliti bisa menambahkan faktor harga dan brand image untuk dapat mengetahui apakah dengan tingkat harga yang berbeda dan *brand image* dari sekolah menimbulkan ekspektasi tertentu yang telah terbentuk dalam pemikiran mahasiswa di sekolah tersebut dan mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas mereka. Penelitian berikutnya juga bisa memasukkan faktor karakteristik generasi untuk bisa lebih mengetahui sikap dan perilaku mahasiswa di generasi tertentu yang bisa mempengaruhi bagaimana ekspektasi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan.

2. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan besarnya pengaruh dari tiap variabel maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

a. Saran bagi pengelolaan Kualitas Transformasi

Pendidikan merupakan sebuah sektor industri dimana konsumen mereka adalah mahasiswa dan portfolio mereka adalah para alumni yang telah lulus. Oleh karena itu penting bagi institusi pendidikan untuk dapat membangun relasi dengan para alumni semenjak mereka masih menempuh pendidikan di institusi yang bersangkutan. Selama menempuh pendidikan mahasiswa akan mengalami transformasi dan akan terlihat jelas saat mereka sudah menjadi alumni. Sehingga penting bagi pelaku sektor pendidikan untuk bisa memberikan nilai atau kualitas transformasi yang tinggi terhadap para mahasiswa sehingga saat menjadi seorang alumni mereka menjadi pribadi yang lebih percaya diri, kritis, memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang cukup untuk bekerja. Hal ini akan menimbulkan sebuah kepuasan bagi alumni dan mereka akan dapat menjadi *influencer* mandiri bagi institusi pendidikan dengan merekomendasikan sekolah mereka dan mengatakan hal yang baik-baik tentang sekolah dan pengalaman mereka selama menempuh pendidikan disana. Karena variabel kualitas transformasi merupakan variabel dengan pengaruh terkuat maka institusi pendidikan bisa menitik beratkan strategi marketing yang bisa menyorot dan memperkuat kualitas transformasi.

b. Saran bagi pengelolaan Kualitas Administrasi

Kualitas Administrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Oleh karena itu, para pelaku institusi pendidikan perlu terus memperhatikan prosedur layanan administrasi dan para staf administrasi untuk dapat memberikan layanan yang terbaik kepada mahasiswa sehingga mahasiswa merasa terbantu dalam mengurus berbagai hal dan lebih termotivasi untuk belajar.

c. Saran bagi pengelolaan Kualitas Fasilitas Pendukung

Mahasiswa meluangkan waktunya terbesar untuk berada dalam lingkungan kampus sehingga banyak fasilitas pendukung yang harus bisa diberikan oleh sekolah kepada mahasiswa untuk dapat memberikan rasa nyaman dan puas selama mereka berada dalam lingkungan kampus. Pelaku pendidikan harus memperhatikan kualitas kantin mereka karena pada saat ini mahasiswa yang lelah atau sedang pada masa istirahat akan bisa menikmati waktu sejenak untuk mengembalikan focus dan stamina mereka untuk belajar. Selain itu fasilitas internet merupakan salah satu yang sangat penting sebagai penunjang prose pembelajaran karena tidak bisa dipungkiri bahwa akses informasi melalui internet menjadi salah satu yang terpenting dan paling banyak dipakai oleh mahasiswa zaman sekarang. Oleh karena itu pihak sekolah pendidikan tinggi harus bisa memberikan akses internet yang cukup cepat dan lancar untuk menunjang kegiatan pembelajaran, disamping bisa juga ada fasilitas perangkat lunak yang disediakan mengingat harga perangkat lunak yang cukup tinggi apabila mahasiswa harus membeli sendiri. Hal yang tak boleh dilupakan adalah sekolah harus memperhatikan keseimbangan kegiatan pembelajaran dengan mendukung mahasiswa untuk bisa berkomunitas dengan sesama mahasiswa dan mengadakan kegiatan ekstrakurikuler atau *field trip* yang dapat melatih *soft skills* dari mahasiswa sehingga mahasiswa mengembangkan kemampuan teknis serta social mereka.

d. Saran bagi pengelolaan Kualitas Lingkungan Fisik

Sebagai sekolah desain, ada ekspektasi tertentu terhadap bentuk lingkungan fisik serta infrastruktur penunjang oleh mahasiswa. Sehingga penting bagi sekolah desain untuk bisa memberikan kesan dari lingkungan fisiknya bahwa sekolah ini adalah sekolah jurusan desain. Selain itu infrastruktur penunjang seperti

perpustakaan, ruang belajar, keamanan dan kebersihan kampus harus selalu dijaga dan *up-to-date* karena faktor ini dapat memberikan kenyamanan dan meningkatkan motivasi bagi para mahasiswa untuk belajar.

e. Saran bagi pengelolaan Kualitas Pendidikan Inti

Kualitas pendidikan Inti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Oleh karena itu perlu diperhatikan bagaimana penyampaian atau pedagogi serta standar kompetensi dosen serta kurikulum yang ada agar kualitas pendidikan inti terjamin dengan baik. Para pelaku institusi pendidikan perlu memperhatikan bagaimana perilaku konsumen mereka, dalam hal ini para mahasiswa. Setiap generasi mahasiswa memiliki perilaku yang berbeda yang bisa mempengaruhi bagaimana penyampaian materi dan kurikulum bisa dilakukan dengan sebaik mungkin dengan menerapkan standar yang sama namun lebih dirasakan tidak menekan ataupun memberikan beban berlebihan terhadap mahasiswa yang mungkin bisa memacu rasa ketidakpuasan mereka. Perilaku para dosen juga perlu diperhatikan dimana dosen harus bisa ramah dan terbuka namun tetap menjaga tingkat ke profesionalan mereka sehingga relasi yang terbangun dengan mahasiswa tetap baik dalam lingkup yang professional pula sehingga ada rasa hormat dan segan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap dosen. Hal ini berperan penting dalam motivasi mahasiswa supaya dosen bisa melakukan perannya bukan hanya sebagai penyampai teori atau memberikan penilaian terhadap hasil kerja mahasiswa namun bisa membantu dan mendorong mahasiswa untuk bisa terpacu dalam menempuh pendidikan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Adhi, I. S. (2022, June 29). *Perkuat Kerja Sama Pendidikan, KBRI Canberra Teken mou dengan Catholic Education South Australia*. KOMPAS.com. Retrieved July 28, 2022, from
<https://www.kompas.com/global/read/2022/06/29/180000670/perkuatkerjasama-pendidikan-kbri-canberra-teken-mou-dengan-catholic>
- Ahmed Abdelkader, O. (2017). Relevant Correlations among Reputation, WOM and e-WOM with Satisfaction of Distance Education. 2(47, 582–563).
<https://doi.org/10.21608/jsec.2017.40512>
- Ainur, A. K., Deni, S. M., Jannoo, Z., & Yap, B. W. (2017). Sample size and non-normality effects on goodness of fit measures in structural equation models. *Pertanika Journal of Science and Technology*, 25(2), 575–586.
- Al-Alak, B.A., & Alnaser, A.S.M. (2012). Assessing the relationship between higher education service quality dimensions and student satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(1), p156-164.
- Amoako, G. K., Ampong, G. O., Gabrah, A. Y. B., De Heer, F., & Antwi-Adjei, A. (2023). Service quality affecting student satisfaction in higher education institutions in Ghana. *Cogent Education*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/2331186x.2023.2238468>
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). 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>
- Anthony Jnr, B. (2021). Green Campus Paradigms for Sustainability Attainment in Higher Education Institutions—A Comparative Study. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 12, 117-148. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-02-2019-0008>
- Arief, A. M., & Agus, R. (2019, May 11). *Kemenperin : Jumlah Pendidikan Vokasi Harus Ditingkatkan*. Bisnis.com. Retrieved November 6, 2022, from
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20190511/257/921400/kemenperinjumlahpendidikan-vokasi-harus-ditingkatkan>

- Asnawi, N., & Setyaningsih, N. D. (2020). Perceived service quality in Indonesian Islamic higher education context. *Journal of International Education in Business*, 13(1), 107–130. <https://doi.org/10.1108/jieb-11-2019-0054>
- Asubonteng, P., mcCleary, K. J., & Swan, J. E. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *Journal of Services Marketing*, 10(6), 62–81. <https://doi.org/10.1108/08876049610148602>
- Awang, Z., Afthanorhan, W., & Asri, M. (2015). Parametric and Non Parametric Approach in Structural Equation Modeling (SEM): The Application of Bootstrapping. *Zenodo (CERN European Organization for Nuclear Research)*. <https://doi.org/10.5539/mas.v9n9p58>
- Baik, C., Larcombe, W., & Brooker, A. (2019). How Universities Can Enhance Student Mental Wellbeing: The Student Perspective. *Higher Education Research & Development*, 38, 674–687. <https://doi.org/10.1080/07294360.2019.1576596>
- Barnidge, M., & De Zúñiga, H. G. (2017). AMOS (Software). *The International Encyclopedia of Communication Research Methods*, 1–3.
- 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>
- Bin Baba, M. (2002). Termed-quality, value and risk management, the decision-making tool for more efficient facilities management [Paper presentation]. *Conference on Property and Facilities Management, Asia Business Forum, Kuala Lumpur*.
- Borishade, T. T., Ogunnaike, O. O., Salau, O. P., Motilewa, B. D., & Dirisu, J. (2021). Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience. *Heliyon*, 7(7), e07590. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07590>
- Borraz-Mora, J., Hernandez-Ortega, B., & Melguizo-Garde, M. (2019). The influence of generic-academic competences on satisfaction and loyalty: the view of two key actors in higher education. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 42(5), 563–578. <https://doi.org/10.1080/1360080x.2019.1689802>
- Brown, A. (2008). *ECRM2008-Proceedings of the 7th European Conference on Research Methods: ECRM*. Academic Conferences Limited.

- Browne, Beverly A., Dennis O. Kaldenberg, William B. Browne, and Daniel Brown. 1998. Student as Customer: Factors affecting Satisfaction and assessments of Insitution Quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 8 (3): 1-14.
- Burrows, A & Harvey, L. (1992), 'Defining quality in higher education: the stakeholder approach', paper to the AETT Conference on Quality in Education, Univeristy og York, 6-8 April.
- Byrne, B. M. (2001). Structural Equation Modeling With AMOS, EQS, and LISREL: Comparative Approaches to Testing for the Factorial Validity of a Measuring Instrument. *International Journal of Testing*, 1(1), 55–86.
https://doi.org/10.1207/s15327574ijt0101_4
- Byrne, B. M. (2012). *A Primer of LISREL: Basic Applications and Programming for Confirmatory Factor Analytic Models*. Springer Science & Business Media.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty. *European Journal of Marketing*, 36(7/8), 811–828.
<https://doi.org/10.1108/03090560210430818>
- Chen, Y. (2015). An Empirical Study on the Student Experience of Higher Education Service Quality in Taiwan. *International Journal of Management Sciences*, 6(12), 582–594.
<https://econpapers.repec.org/repec:rss:jnljms:v6i12p4>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2013). *Business Research Methods* (12th ed.). Mcgrawhill Education.
- Diamantopoulos, A. (1994). Modelling with LISREL: A guide for the uninitiated. *Journal of Marketing Management*, 10(1–3), 105–136.
<https://doi.org/10.1080/0267257x.1994.9964263>
- Diamantopoulos, A., & Winklhofer, H. (2001). Index Construction with Formative Indicators: An Alternative to Scale Development. *Journal of Marketing Research*, 38(2), 269–277. <https://doi.org/10.1509/jmkr.38.2.269.18845>
- Eskildsen, J., Martensen, A., G, L., & Kai, K. (2000). Benchmarking student satisfaction in higher education based on the ECSI methodology. *Sinergie Italian Journal of Management*, 9(18), 385–402.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6. <https://doi.org/10.2307/1252129>
- Gallagher, D. (2008). A journey into the unknown; taking the fear out of structural equation modeling with AMOS for the first-time user. *The Marketing Review*, 8(3), 255–275.
<https://doi.org/10.1362/146934708x337672>

- Garcia, R. B., Menez, N. L., Dinglasan, B. L., & Hornilla, B. (2017). Service Quality of Higher Education Institution Among Its International Students: Inputs to Competitive University Image. *Redesigning Learning for Greater Social Impact*, 39–45.
https://doi.org/10.1007/978-981-10-4223-2_4
- Ghasemy, M., Teeroovengadum, V., Becker, J. M., & Ringle, C. M. (2020). This fast car can move faster: a review of PLS-SEM application in higher education research. *Higher Education*, 80(6), 1121–1152. <https://doi.org/10.1007/s10734-020-00534-1>
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service Quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 43–66.
<https://doi.org/10.1108/02656719410074297>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/eum0000000004784>
- Guarte, J. M., & Barrios, E. B. (2006). Estimation Under Purposive Sampling. *Communications in Statistics - Simulation and Computation*, 35(2), 277–284.
<https://doi.org/10.1080/03610910600591610>
- Hair, J. F. (2023). *Multivariate Data Analysis* (7th, INTERNATIONAL ECONOMY EDITION ed.). PEL.
- Hair, J. F., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2022). *Multivariate Data Analysis*. Cengage Learning.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2010). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414–433.
<https://doi.org/10.1007/s117470110261-6>
- Harvey, L., and Green, D. (1993), “Defining quality”, *Assesment and Evaluation in Higher Education*, Vol. 18 No.1, pp 9-34.
- Harvey, L and Knight, P. (1996), *Transforming Higher Education, Society for Research into Higher Education, London*.
- Hassan, S., Shamsudin, M. F., Hasim, M. A., Mustapha, I., Jaafar, J., Adruthdin, K. F., Shukri, A., Karim, S., & Ahmad, R. (2019). Mediating Effect of Corporate Image and Students’ Satisfaction on the Relationship Between Service Quality and Students’ Loyalty in TVET hlis. *Asian Academy of Management Journal*, 24(Supp.1), 93–105. <https://doi.org/10.21315/aamj2019.24.s1.7>

- Hennig-Thurau, T., Langer, M. F., & Hansen, U. (2001). Modeling and managing student loyalty. *Journal of Service Research*, 3(4), 331–344.
<https://doi.org/10.1177/109467050134006>
- Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10-20.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. (2008). Evaluating Model Fit: A Synthesis of Structural Equation Modelling Literature. *European Conference of Research Methods: ECRM*, 7.
- Ismanova, D. (2019). Students' loyalty in higher education: The mediating effect of satisfaction, trust, commitment on student loyalty to Alma Mater. *Management Science Letters*. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.4.024>
- Jumlah program studi per bidang ilmu di perguruan tinggi*. (2018, March 22).
<https://lokadata.beritagar.id/>. Retrieved July 27, 2022, from
<https://lokadata.beritagar.id/chart/preview/jumlah-program-studi-per-bidang-ilmudiperguruan-tinggi-1521717669>
- Kline, R. B. (1998). Software Review: Software Programs for Structural Equation Modeling: Amos, EQS, and LISREL. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 16(4), 343–364. <https://doi.org/10.1177/073428299801600407>
- Kompastv. (2022, January 23). *Vista Education Selenggarakan Top 5 Countries Edu Fair 2022*. KOMPAS.tv. Retrieved July 28, 2022, from
<https://www.kompas.tv/article/253274/vista-education-selenggarakan-top-5countriesedu-fair-2022>
- Kuh, G. D., Cruce, T. M., Shoup, R., Kinzie, J., & Gonyea, R. M. (2008). Unmasking the effect of student engagement on first-year college grades and persistence. *The Journal of Higher Education*, 79(5), 540-563.
- Kunanusorn, A., & Puttawong, D. (2015). THE MEDIATING EFFECT OF SATISFACTION ON STUDENT LOYALTY TO HIGHER EDUCATION INSTITUTION. *European Scientific Journal*, ESJ, 11(10). Retrieved from
<https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/6455>
- Lewis, B. R., & Mitchell, V. W. (1990). Defining and Measuring the Quality of Customer Service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8(6), 11–17.
<https://doi.org/10.1108/eum0000000001086>
- Liao, Y. K., Wu, W. Y., Le, T. Q., & Phung, T. T. T. (2022). The Integration of the

- Technology Acceptance Model and Value-Based Adoption Model to Study the Adoption of E-Learning: The Moderating Role of e-WOM. *Sustainability*, 14(2), 815. <https://doi.org/10.3390/su14020815>
- LPMP SUMUT. (n.d.). *Minat Masyarakat terhadap Pendidikan Vokasi Cukup Tinggi*. <https://lpmp-sumut.kemdikbud.go.id>. Retrieved July 27, 2022, from <https://lpmpsumut.kemdikbud.go.id/minat-masyarakat-terhadap-pendidikan-vokasicukup-tinggi/>
- Luo, J., & Photchanachan, S. (2022a). Higher Education Service Quality for International Students: A Literature Review. *American Journal of Industrial and Business Management*, 12(01), 1–9. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2022.121001>
- Luo, J., & Photchanachan, S. (2022b). Perceived Quality of Service for International Students at Tongren City, China. *Open Journal of Business and Management*, 10(01), 211–222. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2022.101013>
- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *Undergraduate Research in Natural and Clinical Science and Technology (URN CST) Journal*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- Mastoi, A. G., Hai, L. X., & Saengkrod, W. (2019). Higher education service quality based on students' satisfaction in Pakistan. *European Scientific Journal*, 15(11). <https://doi.org/10.19044/esj.2019.v15n11p32>
- Ministry of Research, Technology and Higher Education. (2021). *Higher Education Statistics PDDIKTI*. Retrieved July 27, 2022, from <https://pddikti.kemdikbud.go.id/asset/data/publikasi/Statistik%20Pendidikan%20Tinggi%20Indonesia%202019.pdf>
- Ministry of Research, Technology and Higher Education. (2022). *Higher Education Statistic PDDIKTI*. Retrieved July 27, 2022, from <https://pddikti.kemdikbud.go.id/asset/data/publikasi/Statistik%20Pendidikan%20Tinggi%202020.pdf>
- Mortari, L., & Ubbiali, M. (2021). Service Learning: A Philosophy and Practice to Reframe Higher Education. *ATHENS JOURNAL OF EDUCATION*, 8(2), 115–138. <https://doi.org/10.30958/aje.8-2-1>
- Mosahab, R., Mahamad, O., & Ramayah, T. (2010). SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY: A TEST OF MEDIATION. *International*

- Business Research*, 3(4). <https://doi.org/10.5539/ibr.v3n4p72>
- Muhammad, N., Kakakhel, S. J., & Syah, F. A. (2019). Service quality a password of students satisfaction An application of hesqual model. *Cusitjournal*, 9(3).
[Http://cusitjournals.com/index.php/CURJ/article/view/264](http://cusitjournals.com/index.php/CURJ/article/view/264)
- Mulaik, S. A., James, L. C., Van Alstine, J., Bennett, N. J., Lind, S. K., & Stilwell, C. D. (1989). Evaluation of goodness-of-fit indices for structural equation models. *Psychological Bulletin*, 105(3), 430–445. <https://doi.org/10.1037/00332909.105.3.430>
- Muscalu, E., & Dumitrascu, O. (2014). Determination of students' satisfaction regarding extracurricular activities conducted in the university. Comparative Study Romania-Germany. *Procedia Economics and Finance*, 16, 568–574. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(14\)00841-7](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(14)00841-7)
- Nguyen, T. T., Pham, H. H., Cao, Q. T., Nguyen, X. A., & Do, M. T. (2021). Investigating the impacts of core educational quality on the satisfaction and loyalty of parents of secondary school students: The mediating role of transformative quality. *Cogent Education*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/2331186x.2021.1911283>
- Oliver, R. P. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 33.
<https://doi.org/10.2307/1252099>
- Ong, M. H. A., & Puteh, F. (2016). Quantitative Data Analysis: Choosing Between SPSS, PLS and AMOS in Social Science Research. *International Interdisciplinary Journal of Scientific Research*, 3(1).
- Pacu Jumlah Vokasi di Perguruan Tinggi | Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan*. (n.d.-a). Retrieved October 31, 2022, from <https://www.kemendikopmk.go.id/pacu-jumlah-vokasi-di-perguruan-tinggi>
- Pacu Jumlah Vokasi di Perguruan Tinggi | Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan*. (n.d.-b). Retrieved October 31, 2022, from <https://www.kemendikopmk.go.id/pacu-jumlah-vokasi-di-perguruan-tinggi>
- Parahoo, S. K., Harvey, H. L., & Tamim, R. M. (2013). Factors Influencing Student Satisfaction In Universities in the Gulf Region: Does Gender of Students Matter? *Journal of Marketing for Higher Education*, 23, 135-154.
<https://doi.org/10.1080/08841241.2013.860940>
- 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>

- Paul, R., & Pradhan, S. (2019). Achieving Student Satisfaction and Student Loyalty in Higher Education: A Focus on Service Value Dimensions. *Services Marketing Quarterly*, 40(3), 245–268. <https://doi.org/10.1080/15332969.2019.1630177>
- Pedro, E., Mendes, L., & Lourenço, L. (2018). PERCEIVED SERVICE QUALITY AND STUDENTS' SATISFACTION IN HIGHER EDUCATION: THE INFLUENCE OF TEACHING METHODS. *International Journal for Quality Research*, 12(1), 165–192. <https://doi.org/10.18421/ijqr12.01-10>
- Purwadi, M. (2022, February 10). *18 Jurusan Kuliah yang Lulusannya Paling Dibutuhkan Dunia Kerja*. Sindonews.com. Retrieved July 27, 2022, from <https://edukasi.sindonews.com/read/682579/211/18-jurusan-kuliah-yanglulusannyapaling-dibutuhkan-dunia-kerja-1644494527?Showpage=all>
- Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M. & Romanazzi, S. (2006). Student Satisfaction and Quality of Service in Italian Universities, *Managing Service Quality*, 16(4). 349-364.
- R, M. (2019). Higher education service quality model (hesqual) to improve service quality of higher education institutes. *International Journal of Research in Humanities, Arts and Literature*, 7(1), 181–190. https://www.researchgate.net/profile/Rahim-Munshi/publication/354719157_higher_education_service_quality_model_hesqual_to_improve_service_quality_of_higher_education_institutes/
- Rust, Roland T., Anthony J. Zahorik, and Timothy L. Keinigham (1996), *Service Marketing*. New York: HarperCollins.
- Schneider, M., & Preckel, F. (2017). Variables Associated with Achievement in Higher Education: A Systematic Review of Meta-Analyses. *Psychological Bulletin*, 143, 565-600. <https://doi.org/10.1037/bul0000098>
- Schijns, J. M. C. (2021). Measuring service quality at an online university: using PLS-SEM with archival data. *Tertiary Education and Management*, 27(2), 161–185. <https://doi.org/10.1007/s11233-021-09071-7>
- Setó-Pamies, D. (2012). Customer loyalty to service providers: examining the role of service quality, customer satisfaction and trust. *Total Quality Management & Business Excellence*, 23(11–12), 1257–1271. <https://doi.org/10.1080/14783363.2012.669551>
- Site, J. (2021, March 17). *DUTA PERSADA*. DUTA PERSADA JOGJA. Retrieved July 26, 2022, from <https://www.dutapersadajogja.com/categories/detail/160/alasangelarvokasi-banyak-diminati-anak-muda>
- Sokoli, D., Koren, A., & Shala, K. (2019). HESQUAL-Tool for Analysis of Higher

- Education Service Quality. *HESQUAL-Tool for Analysis of Higher Education Service Quality. In Thriving on Future Education, Industry, Business and Society; Proceedings of the makelearn and TIIM International Conference*, 621–627.
- Song, Y. (2022). Factors Affecting Student Satisfaction and Loyalty: A Case Study of Xihua University. *AU-GSB e-JOURNAL*, 15(1), 174–184.
<https://doi.org/10.14456/augsbejr.2022.51>
- Stone, D. H. (1993). Design a questionnaire. *BMJ*, 307(6914), 1264–1266.
<https://doi.org/10.1136/bmj.307.6914.1264>
- Subandi, & Hamid, M. S. (2021). Student satisfaction, loyalty, and motivation as observed from the service quality. *Journal of Management and Islamic Finance*, 1(1), 136–153.
<https://ejournal.uinsaid.ac.id/index.php/jmif/article/view/3552/1251>
- Swai, C. Z., Nkaizirwa, J. P., Hugo, A. K., Mahenge, C. A., & Komba, P. S. (2022). Strengthening Teacher Education in Tanzania: Student-Teachers' and Tutors' Satisfaction with College Facilities and Environment. *Cogent Education*, 9(1).
<https://doi.org/10.1080/2331186x.2022.2070053>
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics*.
- Teeroovengadam, V., Kamalanabhan, T., & Seebaluck, A. K. (2016). Measuring service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244–258.
<https://doi.org/10.1108/qaе-06-2014-0028>
- Teeroovengadam, V., Nunkoo, R., Gronroos, C., Kamalanabhan, T., & Seebaluck, A. K. (2019). Higher education service quality, student satisfaction and loyalty. *Quality Assurance in Education*, 27(4), 427–445. <https://doi.org/10.1108/qaе-01-2019-0003>
- Thakkar, J. J. (2020). Structural Equation Modelling. *Springer Singapore ebooks*.
<https://doi.org/10.1007/978-981-15-3793-6>
- UNAIR NEWS. (2021, June 7). *Wagub Jatim Dorong Peningkatan Jumlah Mahasiswa Vokasi*. Unair News. Retrieved October 31, 2022, from <https://news.unair.ac.id/2021/06/07/wagub-jatim-dorong-peningkatanjumlahmahasiswa-vokasi/?Lang=id>
- Unair News. (2021, June 7). *Wagub Jatim Dorong Peningkatan Jumlah Mahasiswa Vokasi*. UNAIR NEWS. Retrieved October 31, 2022, from <https://news.unair.ac.id/2021/06/07/wagub-jatim-dorong-peningkatanjumlahmahasiswa-vokasi/?Lang=id>

- Voss, R., Gruber, T., & Szmigin, I. (2007). Service quality in higher education: The role of student expectations. *Journal of Business Research*, 60(9), 949-959.
- Weerasinghe, I. S., Lalitha, R., & Fernando, N. (2017). Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533–539. <https://doi.org/10.12691/education-5-5-9>
- Widiarko, I. (2022, June 9). *9 Jurusan Kuliah yang Mudah Dapat Pekerjaan, Ada Incaran Kamu?* <https://www.celebrities.id/>. Retrieved July 27, 2022, from <https://www.celebrities.id/read/jurusan-kuliah-yang-mudah-dapatpekerjaan3bi03q?Page=1>
- Wirtz, J., Chew, P., & Lovelock, C. (2012). *Essentials of Services Marketing* (2nd ed.). Pearson Education.
- Wong, K. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using smartpls. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1–32.
- Zulfikar, F. (2022, April 5). *5 Sekolah tinggi vokasi Luar Negeri Ini Punya Program Kuliah Online, Kamu Tertarik?* Detikedu. Retrieved July 28, 2022, from <https://www.detik.com/edu/perguruan-tinggi/d-6016474/5-sekolah-tinggi-vokasiluarnegeri-ini-punya-program-kuliah-online-kamu-tertarik>