



Peningkatan Kualitas Layanan Guru dan Staf Pendidikan: Studi Evaluasi Kinerja dengan Pendekatan Metode Kano

Improving the Quality of Teacher and Staff Education Services: Performance Evaluation Study Using the Kano Method Approach

Muhammad Arya Triputra¹⁾, Dirgahayu Lantara²⁾, Irma Nur Afifah³⁾ Asrul Fole^{4*)}

¹²³⁴⁾ Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Muslim Indonesia

Email: triputrarya7@gmail.com¹⁾, dirgahayu.lantara@umi.ac.id²⁾, afiah.irma@umi.ac.id³⁾,

asrulfole@umi.ac.id^{4*)}

Informasi Artikel

Diterima:

Submitted

10/07/2025

Disetujui:

Accepted

26/04/2026

Diterbitkan:

Published

30/04/2026

*) Asrul Fole

asrulfole@umi.ac.id

Abstrak

Persaingan yang semakin ketat di sektor pendidikan menuntut setiap institusi untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas guna menarik dan mempertahankan minat peserta didik. Namun, masih ditemukan adanya ketidaksesuaian antara harapan siswa dengan layanan yang diberikan oleh guru dan staf pendidikan, khususnya dalam aspek fasilitas fisik dan kenyamanan lingkungan belajar. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan siswa serta menghambat terciptanya pengalaman belajar yang optimal. Oleh sebab itu, diperlukan evaluasi kinerja layanan pendidikan yang komprehensif untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan guru dan staf pendidikan di SMA Negeri 1 Gowa menggunakan pendekatan Metode Kano, serta mengklasifikasikan atribut layanan berdasarkan tingkat pengaruhnya terhadap kepuasan siswa. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi kategori kebutuhan siswa, seperti Must Be, One Dimensional, dan Attractive, sehingga dapat diketahui prioritas perbaikan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut dalam kategori One Dimensional memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, sementara masih terdapat atribut kategori Must Be yang belum terpenuhi secara optimal. Rekomendasi yang dihasilkan menekankan pentingnya peningkatan kualitas fasilitas dan lingkungan sekolah guna mendukung kepuasan siswa secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kepuasan Siswa, Kinerja Guru, Kualitas layanan, Metode Kano Pendidikan

Abstract

Increasingly fierce competition in the education sector demands that every institution deliver quality services to attract and retain student interest. However, a discrepancy remains between student expectations and the services provided by teachers and educational staff, particularly in terms of physical facilities and the comfort of the learning environment. This situation has the potential to reduce student satisfaction and hinder the creation of an optimal learning experience. Therefore, a comprehensive evaluation of educational service performance is needed to identify attributes that need to be improved. This study aims to evaluate the quality of teacher and educational staff services at SMA Negeri 1 Gowa using the Kano Method approach, and classify service attributes based on their level of influence on student satisfaction. This method is used to identify student need categories,

Copyright © 2026, Journal of Industrial Engineering Innovation Page | 16



Lisensi: cc-by-sa



such as Must Be, One Dimensional, and Attractive, so that service improvement priorities can be identified. The results show that attributes in the One Dimensional category have a significant influence on student satisfaction, while there are still attributes in the Must Be category that have not been optimally met. The resulting recommendations emphasize the importance of improving the quality of school facilities and environments to support sustainable student satisfaction

Keywords: *Student Satisfaction, Teacher Performance, Service Quality, Kano Education Method*

Pendahuluan

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang membedakan antara kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan (Slack et al., 2020). Hal yang sama berlaku dalam sektor pendidikan, di mana kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap pengalaman belajar siswa, kepuasan orang tua, dan reputasi sekolah atau perguruan tinggi (Alzahrani et al., 2021).

Kualitas layanan dalam pendidikan jasa mencakup komunikasi, responsibilitas, kebersihan, keamanan, dan fasilitas (Ramírez-Hurtado et al., 2021). Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, lembaga pendidikan dapat menciptakan lingkungan belajar yang aman dan mendukung bagi semua pihak (Radu et al., 2020). Penyedia layanan pendidikan perlu memahami harapan dan kebutuhan siswa, orang tua, dan masyarakat (Arco et al., 2021). Pendidikan yang baik tidak hanya fokus pada pelajaran, tapi juga karakter, keterampilan sosial, dan pemberdayaan individu untuk berkontribusi positif dalam masyarakat, menciptakan pertumbuhan holistik (García et al., 2020).

Untuk meningkatkan kualitas layanan dalam industri jasa pendidikan, ada beberapa langkah yang dapat diambil (Seo & Lee, 2024). Pertama, melalui pelatihan staf, yang membantu mereka menjadi lebih terampil dan mengerti kebutuhan siswa dengan lebih baik. Kedua, pengembangan kurikulum yang relevan membantu menyesuaikan materi pembelajaran dengan kebutuhan masa kini (Mian et al., 2020).

Investasi dalam teknologi pendidikan penting untuk meningkatkan efisiensi pembelajaran (Bjelobaba et al., 2023). Pendekatan berkelanjutan diperlukan agar lembaga pendidikan tetap relevan (Al-refaei et al., 2023). Fokus pada kualitas pelayanan membentuk reputasi positif (Bucea-Manea-țoniș et al., 2021). Lembaga pendidikan menciptakan lingkungan mendukung pertumbuhan siswa, memperkuat hubungan dengan orang tua, dan memberdayakan siswa secara menyeluruh, meraih pengakuan sebagai penyedia layanan pendidikan terkemuka (Lakkala et al., 2021).

Persaingan ketat di dunia pendidikan memperkaya pilihan calon siswa dalam menentukan sekolah sesuai kebutuhan dan harapan (Vázquez-Verdera et al., 2021). Pasar bebas mendorong selektivitas siswa dalam memilih, terutama dengan persaingan kerja yang ketat (Alsayed et al., 2021). Kualitas pelayanan menjadi kunci utama untuk pengalaman belajar yang baik, pertumbuhan siswa, dan memenuhi harapan orang tua serta masyarakat (Abbas et al., 2021).

Pada Kabupaten Gowa, analisis preferensi orang tua antara sekolah negeri dan swasta, khususnya di tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA), menjadi esensial untuk mengelola pendidikan yang bermutu. Kepuasan pelanggan, termasuk orang tua dan calon siswa, memberikan wawasan krusial bagi penyedia layanan pendidikan. Dalam persaingan antara sekolah negeri dan swasta, pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat sangat penting bagi lembaga pendidikan.





Sebelum memilih sekolah, masyarakat melakukan penelitian teliti melalui iklan dan referensi, memastikan pemilihan yang terarah dan matang. SMA Negeri 1 Gowa di Sulawesi Selatan, berdiri sejak 1960, menjadi institusi terkemuka dengan sejarah perubahan nama yang panjang, di mana perilaku perbandingan lulusan menjadi faktor kunci dalam keputusan pemilihan sekolah.

Penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan dalam jasa pendidikan telah mengungkap aspek penting dalam meningkatkan pengalaman belajar siswa (Jiménez-Bucarey et al., 2021; Safutra et al., 2024). Studi ini menyoroti bahwa kualitas pelayanan berperan krusial dalam membentuk persepsi siswa, orang tua, dan masyarakat terhadap lembaga pendidikan (Liu et al., 2022). Pelayanan yang ramah, responsif, dan berkualitas memengaruhi kepuasan pelanggan, loyalitas siswa, serta reputasi lembaga (Pinna et al., 2023; Torabi & Bélanger, 2021). Faktor-faktor seperti komunikasi efektif, keramahan staf, ketersediaan sumber daya, dan lingkungan belajar kondusif sering menjadi fokus (Yasmin et al., 2021).

Pada penelitian dengan menggunakan Metode Kano, akan menambah wawasan dengan mengidentifikasi elemen pelayanan yang memberikan kepuasan maksimal dan yang dianggap keharusan (Tang et al., 2021). Mengetahui perbedaan dampak aspek pelayanan memungkinkan lembaga pendidikan mengalokasikan sumber daya secara efisien untuk meningkatkan kualitas layanan, memenuhi harapan pelanggan, dan mempertahankan keunggulan di pasar pendidikan yang kompetitif (Chen et al., 2022).

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kinerja guru dan staf pendidikan untuk meningkatkan kualitas layanan menggunakan Metode Kano. Penelitian akan menganalisis preferensi dan harapan pelanggan internal terhadap layanan pendidikan, serta mengidentifikasi elemen layanan yang paling berpengaruh pada kepuasan. Hasilnya diharapkan memberikan wawasan tentang peningkatan layanan, memperkuat loyalitas

siswa dan orang tua, serta mendukung perbaikan terus-menerus, efisiensi sumber daya, dan penguatan posisi kompetitif di pasar pendidikan yang kompetitif.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan angka dalam proses penyelesaian masalah. Penelitian ini dilaksanakan di SMA negeri 1 Gowa yang beralamat Jl. Andi Mallmbasang No.1A. Pandang Pandang, Somba Opu, Gowa, Sulawesi Selatan. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari observasi pada siswa/siswi SMA, wawancara tentang pelayanan kualitas pendidikan, dan studi pustaka terkait laporan atau penelitian sebelumnya yang mendukung penyelesaian permasalahan.

Pada proses evaluasi kinerja kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Kano, diperoleh beberapa tahapan yaitu identifikasi atribut kebutuhan, pengembangan kuesioner Kano, penyebaran kuesioner dan interpretasi serta evaluasi hasil.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penentuan Atribut Kualitas Pelayanan

Pada penentuan atribut kualitas layanan, diperoleh dari penyebaran kuesioner terbuka dan wawancara pada pengguna jasa diperoleh atribut yang sesuai dengan keinginan pengguna. Adapun hasil penentuan atribut sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Penentuan Atribut Kualitas Layanan

Atribut	Kode
<i>Reliability</i>	
SMA Negeri 1 Gowa memiliki reputasi yang baik di mata masyarakat	A1
SMA Negeri 1 Gowa memiliki nilai-nilai budaya yang baik	A2
SMA Negeri 1 Gowa memiliki guru dan staf yang kompeten	A3
SMA Negeri 1 Gowa memiliki banyak penghargaan baik tingkat nasional maupun internasional	A4



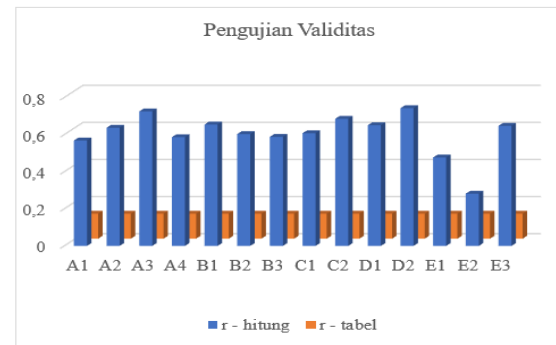
Atribut	Kode
<i>Responsiveness</i>	
Lingkungan SMA Negeri 1 Gowa mendukung kegiatan belajar mengajar	B1
SMA Negeri 1 Gowa mendukung kegiatan ekstrakurikuler	B2
SMA Negeri 1 Gowa mendukung kegiatan di luar sekolah	B3
<i>Assurance</i>	
SMA Negeri 1 Gowa memiliki identitas yang jelas	C1
SMA Negeri 1 Gowa memiliki program pembelajaran yang mudah dipahami	C2
<i>Empathy</i>	
Kemudahan mendapatkan materi pembelajaran	D1
Guru/ staf SMA Negeri 1 Gowa perhatian terhadap kondisi siswa(i)	D2
<i>Tangibles</i>	
SMA Negeri 1 Gowa memiliki lahan parkir yang cukup dan luas	E1
Lingkungan SMA Negeri 1 Gowa jauh dari keramaian	E2
SMA Negeri 1 Gowa memiliki sarana dan prasarana yang memadai	E3

Sumber: data diperoleh 2024

Pada tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa hasil penentuan kualitas layanan guru dan staf pada SMA negeri 1 Gowa, diperoleh 5 variabel yaitu (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangibles*), dengan jumlah atribut sebanyak 14 atribut pelayanan yang ditawarkan.

Hasil Penentuan Metode Statistik

Pada penentuan metode statistik, dilakukan dengan menguji data yang diperoleh dari hasil eliminasi populasi menjadi sampel dengan bantuan metode *sloving* diperoleh data yang dibutuhkan yaitu 152 responden. Hasil pengujian data dilakukan dengan pengujian validitas dan pengujian realibilitas pada data penelitian. Adapun hasil pengujian dapat dilihat sebagai berikut.



Sumber: data diolah 2024

Gambar 1. Hasil Pengujian Validitas

Pada gambar 1 diatas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian validitas, dengan melihat nilai pada r-tabel sebanyak 0,1348, dan nilai r-hitung berada pada batas maksimum dari r-tabel, maka diperoleh data pada penelitian ini dalam keadaan valid untuk semua aktivitas.

Tabel 2. Hasil Pengujian Realibilitas

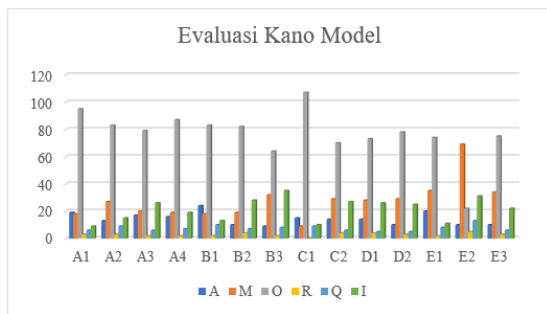
Skor awal	Cronbach's Alpha	N of Items
0,6	0,854	14

Sumber: data diolah 2024

Pada tabel 2 diatas, dapat dilihat bahwa nilai CA pada perspektif kinerja dengan nilai 0,854 dan nilai skor awal adalah 0,6. berdasarkan pernyataan diatas, menunjukkan bahwa semua isi pernyataan dinyatakan reliabel untuk 14 pernyataan.

Hasil Penentuan Metode Kano

Pada penentuan metode Kano, dilakukan dengan mengklasifikasikan atribut/kategori Kano pada setiap responden menggunakan tabel evaluasi Kano. Dihasilkan keterangan berupa Q (*questionable*), R (*reverse*), A (*attractive*), I (*indifferent*), O (*one dimensional*), dan M (*must be*). Adapun hasil evaluasi kinerja kualitas pelayanan berdasarkan matriks evaluasi kano sebagai berikut.



Sumber: data diolah 2024

Gambar 2. Hasil Evaluasi Matriks Metode Kano

Pada gambar 2 diatas, dapat dilihat bahwa hasil evaluasi matriks metode kano pada setiap atribut diperoleh pada kualitas pelayanan memiliki satu ukuran atau O (*one dimensional*), yang paling berpengaruh, pada kualitas pelayanan memiliki keharusan atau M (*must be*), yang berpengaruh kedua, pada kualitas pelayanan dalam penilaian netral atau I (*indifferent*), yang berpengaruh ketiga, pada kualitas pelayanan menarik atau A (*attractive*), yang berpengaruh keempat, pada kualitas pelayanan yang diragukan atau Q (*questionable*), memiliki pengaruh kelima, dan kualitas pelayanan kemunduran atau R (*reverse*), yang berpengaruh terakhir.

Hasil Penentuan Kategori Kano Berdasarkan Blauth's Formula

Dalam penentuan kategori kano berdasarkan *blauth's formula* diperoleh hasil kategori kano untuk setiap atribut sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Keputusan Metode Kano

Variabel	Atribut	Kategori Kano
Reliability	A1	<i>One Dimensional</i>
	A2	<i>One Dimensional</i>
	A3	<i>One Dimensional</i>
	A4	<i>One Dimensional</i>
Responsiveness	B1	<i>One Dimensional</i>
	B2	<i>One Dimensional</i>
	B3	<i>One Dimensional</i>
Assurance	C1	<i>One Dimensional</i>

	C2	<i>One Dimensional</i>
Empathy	D1	<i>One Dimensional</i>
	D2	<i>One Dimensional</i>
Tangibels	E1	<i>One Dimensional</i>
	E2	<i>Must Be</i>
	E3	<i>One Dimensional</i>

Sumber: data diolah 2024

Pada tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar atribut memiliki kategori *One Dimensional* (O), menandakan bahwa semakin baik kinerja fasilitas dan layanan yang disediakan kepada siswa, tingkat kepuasan siswa akan meningkat. Namun, terdapat 1 atribut pada variabel *tangibels* dengan kategori *Must Be* (M), yang menandakan bahwa meskipun fasilitas dan layanan yang diberikan kepada siswa mencakup lingkungan yang tenang, kepuasan siswa tidak akan jauh meningkat di atas tingkat netral.

Pembahasan

Pada penentuan kualitas pelayanan guru dan staff pendidikan dengan menggunakan metode kano, diperoleh jumlah responden yang berdasarkan metode sloving adalah 152 responden. Dengan menggunakan jumlah responden ini dilakukan penyebaran kuesioner dan melakukan pengujian validitas dan realibilitas, diperoleh bahwa data penelitian dapat digunakan kerana dinyatakan valid dengan nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel dan dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,6.

Pada proses evaluasi metode kano, diperoleh jumlah evaluasi kualitas pelayanan jasa guru dan staff pendidikan yang paling berpengaruh untuk semua atribut diurutkan berdasarkan kriterianya adalah atribut O (*one dimensional*), atribut M (*must be*), atribut I (*indifferent*), atribut A (*attractive*), atribut Q (*questionable*), dan atribut R (*reverse*). Dengan merapkan *blauth's formula* diperoleh seluruh kategori pada setiap alternatif memiliki kategori *One Dimensional* (O), menandakan bahwa semakin baik kinerja fasilitas dan layanan yang disediakan kepada siswa, tingkat kepuasan





siswa akan meningkat. Namun, terdapat 1 atribut pada variabel *tangibels* dengan kategori *Must Be* (M), yang menandakan bahwa meskipun fasilitas dan layanan yang diberikan kepada siswa mencakup lingkungan yang tenang, kepuasan siswa tidak akan jauh meningkat di atas tingkat netral. Rekomendasi yang tepat adalah untuk memperhatikan atribut yang memiliki kategori *Must Be* dengan lebih cermat dan memperbaiki aspek lingkungan yang tenang untuk memastikan peningkatan kepuasan siswa secara signifikan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan sebelumnya, penelitian yang dilakukan dengan menggunakan Metode Kano untuk mengevaluasi kinerja guru dan staf pendidikan guna meningkatkan kualitas layanan, disimpulkan bahwa aspek *One Dimensional* (O) memiliki pengaruh terbesar pada kepuasan siswa. Meskipun demikian, ditemukan satu atribut pada variabel *tangibles* dengan kategori *Must Be* (M) yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut terkait lingkungan yang tenang. Rekomendasi yang diberikan adalah untuk fokus pada perbaikan atribut yang tergolong *Must Be* dan meningkatkan aspek lingkungan yang tenang guna memastikan peningkatan signifikan dalam kepuasan siswa. Untuk SMA negeri 1 Gowa, disarankan agar mereka mempertimbangkan hasil evaluasi ini dalam perbaikan kualitas layanan pendidikan. Dalam penelitian selanjutnya, direkomendasikan untuk lebih mendalami atribut-atribut *Must Be* dan mengidentifikasi cara-cara untuk memperbaiki kekurangan yang teridentifikasi guna meningkatkan kepuasan siswa secara holistik dan berkelanjutan.

Ucapan Terima Kasih

Kami sangat berterima kasih kepada pihak SMA negeri 1 Gowa, yang telah mengizinkan dalam penelitian dan pengambilan data. Kami ucapkan juga pada jurusan Teknik Industri Universitas Muslim Indonesia atas fasilitas dan dukungan yang diberikan dalam proses penyelesaian penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Abbas, J., Alturki, U., Habib, M., Aldraiweesh, A., & Al-Rahmi, W. M. (2021). Factors affecting students in the selection of country for higher education: A comparative analysis of international students in germany and the UK. *Sustainability (Switzerland)*, 13(18), 1–17.
- Al-refaei, A. A. A., Ali, H. B. M., Ateeq, A. A., & Alzoraiki, M. (2023). An Integrated Mediating and Moderating Model to Improve Service Quality through Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Sustainability (Switzerland)*, 15(10), 1–22.
- Alsayed, A. O., Rahim, M. S. M., Albidewi, I., Hussain, M., Jabeen, S. H., Alromema, N., Hussain, S., & Jibril, M. L. (2021). Selection of the right undergraduate major by students using supervised learning techniques. *Applied Sciences (Switzerland)*, 11(22), 1–20.
- Alzahrani, B., Bahaitham, H., Andejany, M., & Elshennawy, A. (2021). How ready is higher education for quality 4.0 transformation according to the Ins research framework? In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 13, Issue 9, pp. 1–29).
- Arco, I. Del, Flores, Ò., & Ramos-Pla, A. (2021). Structural model to determine the factors that affect the quality of emergency teaching, according to the perception of the student of the first university courses. *Sustainability (Switzerland)*, 13(5), 1–14.
- Bjelobaba, G., Savić, A., Tošić, T., Stefanović, I., & Kocić, B. (2023). Collaborative Learning Supported by Blockchain Technology as a Model for Improving the Educational Process. *Sustainability (Switzerland)*, 15(6).
- Bucea-Manea-țoniș, R., Martins, O. M. D., Bucea-Manea-țoniș, R., Gheorghîță, C., Kuleto, V., Ilić, M. P., & Simion, V. E. (2021). Blockchain technology enhances





- sustainable higher education. *Sustainability (Switzerland)*, 13(22), 1–21.
- Chen, Y. C., Ho, C. C., & Kuo, S. M. (2022). Service Quality of and User Satisfaction with Non-State-Owned Academic Libraries in China: Integrating the Fuzzy Delphi Method with the Kano Approach. *Sustainability (Switzerland)*, 14(14), 1–20.
- García, E. G., Magaña, E. C., & Ariza, A. C. (2020). Quality education as a sustainable development goal in the context of 2030 agenda: Bibliometric approach. *Sustainability (Switzerland)*, 12(15), 1–18.
- Jiménez-Bucarey, C., Acevedo-Duque, Á., Müller-Pérez, S., Aguilar-Gallardo, L., Mora-Moscoso, M., & Vargas, E. C. (2021). Student's satisfaction of the quality of online learning in higher education: An empirical study. *Sustainability (Switzerland)*, 13(21), 1–14.
- Lakkala, S., Galkienė, A., Navaitienė, J., Cierpiałowska, T., Tomecek, S., & Uusiautti, S. (2021). Teachers supporting students in collaborative ways—an analysis of collaborative work creating supportive learning environments for every student in a school: Cases from Austria, Finland, Lithuania, and Poland. *Sustainability (Switzerland)*, 13(5), 1–20.
- Liu, Y., Bao, T., Zhao, D., Sang, H., & Fu, B. (2022). Evaluation of Student-Perceived Service Quality in Higher Education for Sustainable Development: A Fuzzy TODIM-ERA Method. *Sustainability (Switzerland)*, 14(8), 1–21.
- Mian, S. H., Salah, B., Ameen, W., Moiduddin, K., & Alkhalefah, H. (2020). Adapting universities for sustainability education in industry 4.0: Channel of challenges and opportunities. *Sustainability (Switzerland)*, 12(15), 1–31.
- Pinna, R., Cicotto, G., & Jafarkarimi, H. (2023). Student's Co-Creation Behavior in a Business and Economic Bachelor's Degree in Italy: Influence of Perceived Service Quality, Institutional Image, and Loyalty. *Sustainability (Switzerland)*, 15(11), 1–20.
- Radu, M. C., Schnakovszky, C., Herghelegiu, E., Ciubotariu, V. A., & Cristea, I. (2020). The impact of the COVID-19 pandemic on the quality of educational process: A student survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 1–15.
- Ramírez-Hurtado, J. M., Hernández-Díaz, A. G., López-Sánchez, A. D., & Pérez-León, V. E. (2021). Measuring online teaching service quality in higher education in the covid-19 environment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 1–14.
- Safutra, N. I., Fole, A., Dahlan, M., Yusuf, R., & Industri, J. T. (2024). Transformasi Kualitas Pelayanan E-Commerce Lazada: Pendekatan Inovatif dengan Metode Importance Performance Analisis (IPA) di Kecamatan Sinjai Barat. *Journal of Industrial Engineering Innovation*, 2(01), 1-8.
- Seo, W., & Lee, C. (2024). Why Do Vocational High School Students Opt for College? *Education Sciences*, 14(5), 1–12.
- Slack, N., Singh, G., & Sharma, S. (2020). The effect of supermarket service quality dimensions and customer satisfaction on customer loyalty and disloyalty dimensions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(3), 297–318.
- Tang, L. L., Chen, S. H., & Lin, C. C. (2021). Integrating fmea and the Kano model to improve the service quality of logistics centers. *Processes*, 9(1), 1–16.
- Torabi, M., & Bélanger, C. H. (2021). Influence of online reviews on student satisfaction seen through a service quality model. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(7), 3063–3077.
- Vázquez-Verdera, V., Domingo, J., Dura, E., Gabaldón-Estevan, D., López-Baeza, E.,





López, S. M., Meco-Tébar, F., Rueda, S., Serrano-Lara, J. J., Signes-Soler, I., Pascual, M. L. V. de Á., & Martínez-García, E. (2021). The future we want: A learning experience to promote sdfs in higher education from the united nations and university of valencia. *Sustainability (Switzerland)*, 13(15), 27.

Yasmin, F., Li, S., Zhang, Y., Poulouva, P., & Akbar, A. (2021). Unveiling the international students' perspective of service quality in Chinese higher education institutions. *Sustainability (Switzerland)*, 13(11), 1–23.

