

Comment la qualité du service dans l'enseignement supérieur influe-t-elle sur la performance académique et les perspectives professionnelles ?

How does the quality of service in higher education affect academic performance and career prospects?

Oudmine Sara

Doctorante

Faculté de sciences économiques, juridiques et sociales d'Agadir

IBN ZOHR

Laboratoire d'études et de recherches en économie et en management appliqués.

MAROC

Sara.oudmine2@gmail.com

AJERAME Malika

Enseignante chercheuse

Faculté de sciences économiques, juridiques et sociales d'Agadir

IBN ZOHR

Laboratoire d'études et de recherches en économie et en management appliqués.

MAROC

Ajeramemalika@gmail.com

ABOUDRAR Lahoussine

Enseignant chercheur

Faculté de sciences économiques, juridiques et sociales d'Agadir

IBN ZOHR

Laboratoire d'études et de recherches en économie et en management appliqués.

MAROC

l.aboudrar@uiz.ac.ma

Date de soumission : 11/08/2023

Date d'acceptation : 12/09/2023

Pour citer cet article :

OUDMINE.S & AL. (2023) « Comment la qualité du service dans l'enseignement supérieur influe-t-elle sur la performance académique et les perspectives professionnelles ? », Revue Française d'Economie et de Gestion «Volume 4 : Numéro 9 » pp : 409 – 432.

Author(s) agree that this article remain permanently open access under the terms of the Creative Commons

Attribution License 4.0 International License



Résumé

Ce papier examine la valeur de la qualité de service dans l'enseignement supérieur et la manière dont elle affecte la rétention, la satisfaction et la réussite professionnelle. Dans le cadre d'une revue de la littérature, nous examinons un certain nombre de modèles et d'instruments, tels que SERVQUAL, HEdPERF, SERVPERF et E-S-QUAL, pour évaluer la qualité des services fournis par les établissements d'enseignement supérieur. Nous abordons également les éléments médiateurs et régulateurs susceptibles d'affecter le lien entre l'excellence du service et les résultats académiques. D'après nos recherches, la qualité de service est un concept à multiples facettes qui est influencé à la fois par des variables académiques et extrascolaires. En outre, la confiance des étudiants et les intentions comportementales telles que la collaboration, la conformité et la défense des intérêts sont significativement influencées par la qualité du service. Les universités peuvent créer des interventions ciblées pour améliorer l'expérience éducative de leurs étudiants en comprenant les interactions complexes entre la qualité du service et les résultats des étudiants. Pour les chercheurs et les praticiens intéressés par l'amélioration de la qualité des services dans l'enseignement supérieur, ce rapport offre des informations utiles.

Mots clés : Qualité de service ; enseignement supérieur ; satisfaction des étudiants ; performances académiques ; résultats professionnels.

Abstract

This paper examines the value of service quality in higher education and how it affects retention, satisfaction and career success. As part of a literature review, we examine a number of models and instruments, such as SERVQUAL, HEdPERF, SERVPERF and E-S-QUAL, to assess the quality of services provided by higher education institutions. We also address mediating and regulating elements that may affect the link between service excellence and academic outcomes. According to our research, service quality is a multifaceted concept that is influenced by both academic and extracurricular variables. In addition, student confidence and behavioral intentions such as collaboration, compliance, and advocacy are significantly influenced by service quality. Universities can create targeted interventions to improve their students' educational experience by understanding the complex interactions between service quality and student outcomes. For researchers and practitioners interested in improving the quality of services in higher education, this report offers useful information.

Keywords : Service Quality ; Higher Education ; Student Satisfaction ; Academic Performance ; Professional Outcomes.

Introduction

Dans de nombreux domaines, y compris l'enseignement supérieur, la qualité du service est un aspect essentiel qui influence la satisfaction du client, sa confiance, sa fidélité et son comportement vis-à-vis une organisation (Sultan & Wong, 2019). Pour attirer, garder et satisfaire les étudiants, qui sont considérés comme leurs principaux clients, les universités sont soumises à une pression et à une concurrence croissante (Sharma et Al Sinawi, 2021). Pour que les universités améliorent leur performance organisationnelle et leur réputation, il est essentiel de comprendre comment la qualité du service affecte les résultats académiques et professionnels des étudiants.

La performance académique est la réussite des étudiants telle qu'elle est mesurée par leurs notes, les résultats des tests, l'obtention d'un diplôme et d'autres marqueurs de réussite académique. Les résultats professionnels comprennent des facteurs tels que la situation professionnelle du diplômé, ses perspectives dans le marché du travail, le niveau de revenu quand employé, le degré de satisfaction au travail, l'avancement professionnel et d'autres mesures de réussite professionnelle. Selon Sharma et Al Sinawi (2021), la qualité de service comprend la qualité perçue des ressources académiques, les compétences académiques, le développement des aptitudes, l'attitude et la réactivité des employés et des professeurs.

Comment la qualité du service affecte-t-elle les performances académiques et la réussite professionnelle des étudiants dans les universités publiques au Maroc ? est la principale question de recherche abordée dans cet article.

Même si des recherches plus récentes indiquent que les étudiants de troisième cycle diffèrent sensiblement des étudiants de premier cycle (Taylor, 2002), il s'ensuit que l'intérêt de les étudier séparément se justifie par leur contribution potentielle aux flux de revenus. Il est donc conseillé aux établissements d'enseignement supérieur de mieux comprendre la nature du service qu'ils offrent aux étudiants de troisième cycle à la lumière des changements récents et du développement continu de ce secteur.

Contrairement aux étudiants de troisième cycle en recherche, les membres de ce groupe financent généralement eux-mêmes leurs études et ont besoin d'interactions plus formelles avec l'université. Comprendre les besoins spécifiques des étudiants de troisième cycle en matière de services, contrôler la qualité des services fournis à ces étudiants, et identifier et résoudre les problèmes pourraient se traduire par des avantages significatifs.

La qualité des services dans l'enseignement supérieur est indubitablement un sujet compliqué, aux multiples facettes, qui a de vastes répercussions sur le bonheur des étudiants, leur loyauté, leurs résultats académiques et leurs perspectives de carrière. Mais pourquoi cela est-il important ? Quelles sont les causes sous-jacentes qui relient des normes de service élevées à ces résultats cruciaux, et comment les universités peuvent-elles utiliser ces informations pour améliorer les possibilités d'éducation offertes à leurs étudiants ?

Il s'agit là de questions scientifiques importantes qui nécessitent des études plus approfondies. Les universités peuvent créer des interventions ciblées pour améliorer l'expérience éducative de leurs étudiants en comprenant les facteurs qui affectent la qualité des services dans l'enseignement supérieur ainsi que les variables médiatrices et modératrices qui affectent la relation entre la qualité des services et les résultats des étudiants. Il peut en résulter une meilleure réussite scolaire, des taux de rétention et de satisfaction plus élevés parmi les étudiants et de meilleures opportunités d'emploi pour les diplômés. En fin de compte, les établissements d'enseignement supérieur peuvent contribuer à assurer la réussite et le bien-être de leurs étudiants à long terme en donnant la priorité à la qualité des services dans l'enseignement supérieur.

Le reste du papier se déroulera comme suit. La deuxième section abordera l'importance de la qualité des services dans le contexte de l'enseignement supérieur, tout en examinant plusieurs aspects qui affectent la qualité générale des services offerts aux étudiants. La troisième section résume l'ensemble des recherches sur la qualité des services dans l'enseignement supérieur, en soulignant les découvertes et les développements significatifs dans ce domaine. Un cadre conceptuel sera proposé dans la quatrième partie, qui explorera le lien entre la qualité des services et la réussite universitaire tout en soulignant les variables qui influencent cette relation. En outre, la quatrième partie examinera la manière dont la relation entre l'enseignement supérieur et le travail a changé à la suite de nouveaux développements et de nouvelles tendances. Enfin, l'article se terminera par un résumé des principaux sujets abordés.

1. Revue de littérature

Selon Abdullah (2006), l'identification des composantes essentielles de la prestation de services est de la plus haute importance pour évaluer la qualité des services dans l'enseignement supérieur. Selon Svensson et Wood (2007), il est inapproprié d'utiliser la métaphore du « client » pour décrire l'échange de services universitaires du point de vue des étudiants.

Puisque l'universitaire est ainsi présenté comme un prestataire de services, il n'échappe plus à la maxime du marketing selon laquelle « le client a toujours raison¹ » (Scott, 1999).

Il s'ensuit que la mesure de la qualité du service dans le but d'améliorer l'offre de services est totalement inappropriée si les étudiants ne peuvent pas être considérés comme des « clients ». Certains contestent cette théorie, argumentant que la dynamique du pouvoir entre les étudiants et le personnel universitaire ne doit pas être éliminée en acceptant que l'étudiant soit le « client » (Scott, 1999 ; Sines et Duckworth, 1994). Il semble limité de s'opposer à l'idée que les étudiants sont des clients de l'université à une échelle aussi restreinte et d'ignorer le fait que l'expérience universitaire englobe plus que les interactions entre les étudiants et les universitaires.

L'étudiant cherchera des preuves de la qualité du service lorsqu'il prendra la décision incertaine et à haut risque de s'inscrire dans une université, démontrant ainsi son importance pour la mission de l'établissement (Donaldson et McNicholas, 2004). Par conséquent, un manque de compréhension de la nature compétitive du recrutement des étudiants ainsi que de l'importance de l'évaluation de la qualité des services finiront par jouer en défaveur de l'établissement. Sines et Duckworth (1994) ont souligné l'importance de cette question et ont déclaré qu'« il est temps pour les établissements d'enseignement de faire face à deux faits : ils sont dans une bataille concurrentielle pour les étudiants, et les étudiants sont des clients ».

Le choix de SERVQUAL ou SERVPERF dans un contexte d'enseignement supérieur et les éléments, ou combinaisons de facteurs, qui devraient être utilisés pour définir son évaluation ont également fait l'objet d'une controverse parmi les universitaires. Bien qu'il y ait eu des cas dans le passé (Pariseau et McDaniel, 1997) qui soutiennent l'utilisation des deux modèles, il a été récemment proposé qu'aucun d'entre eux ne soit entièrement approprié pour l'enseignement supérieur. Malgré le succès de SERVQUAL dans les échanges de services de courte durée, O'Neill (2003) soutient que l'échange universitaire est longitudinal, ce qui rend la mesure moins appropriée. Il fonde cet argument sur la théorie d'Abercrombie (1967) selon laquelle les perceptions changent avec le temps.

Par conséquent, la mesure « P 2 E » de SERVQUAL est « fondamentalement défectueuse en raison de l'ignorance du temps sur la perception des étudiants » (O'Neill, 2003). Par essence, les « perceptions » des étudiants changent pendant de brèves périodes (Hill, 1995). En raison de l'absence d'une méthode de « disconfirmation », Jain et Gupta (2004) ont découvert que le

¹ Aux États-Unis, il existe un célèbre dicton : « le consommateur est roi ».

seul concept de « performance » de SERVPERF n'était pas en mesure d'identifier les lacunes dans les niveaux nécessaires de qualité de service. Pour être efficaces, les cadres de qualité de service doivent être « accessibles et facilement utilisables dans des situations pratiques » (Ennew et al., 1993). Lorsqu'il s'agit d'établir des priorités pour l'affectation appropriée des ressources, les gestionnaires auront des difficultés s'ils ne sont pas en mesure d'identifier les lacunes en matière de services (Jain et Gupta, 2004).

Qualité du service dans l'enseignement supérieur Les universitaires ont cherché d'autres cadres pour mesurer la qualité du service, car SERVQUAL et SERVPERF n'ont pas été jugés tout à fait acceptables en ce qui concerne l'enseignement supérieur. L'approche de l'analyse importance-performance (IPA), présentée pour la première fois par Martilla et James (1977), pourrait être la clé d'une solution.

2. Qualité de Service dans l'enseignement supérieur et les performances académiques et professionnelles

2.1. Le concept et les dimensions de la qualité de service dans l'enseignement supérieur

Parasuraman et al. (1985) définissent la qualité du service comme étant un terme multidimensionnel qui reflète l'écart entre les attentes des clients et leur perception du service fourni par un prestataire. La mesure dans laquelle l'université satisfait ou dépasse les besoins et les attentes des étudiants en ce qui concerne les aspects académiques et non académiques de leur expérience éducative peut être qualifiée comme étant la qualité de service dans le contexte de l'enseignement supérieur (Sultan & Wong, 2019).

Un certain nombre de modèles et d'outils, notamment SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985), HEdPERF (Abdullah, 2006), SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992) et E-S-QUAL (Parasuraman et al., 2005), ont été proposés pour quantifier la qualité de service dans l'enseignement supérieur. Bien que diverses recherches aient identifié plusieurs dimensions et éléments qui affectent la qualité du service dans l'enseignement supérieur, il n'y a pas un accord sur le modèle le meilleur ou le plus complet pour la mesurer (Sultan & Wong, 2019).

Le fameux SERVQUAL comporte cinq composantes, à savoir, les biens tangibles (installations physiques et équipements), la fiabilité (capacité à fournir le service de manière fiable et précise), la réactivité (volonté d'aider les clients et de fournir un service rapide), l'assurance (connaissances et courtoisie des employés et leur capacité à inspirer la confiance) et l'empathie (attention bienveillante et individualisée aux clients) (Parasuraman et al., 1985). Cependant, SERVQUAL a été critiqué pour son caractère trop général, son manque de validité et de

fiabilité, et son incapacité à saisir de manière adéquate les qualités distinctives des services pour l'enseignement supérieur (Sultan & Wong, 2019).

Par conséquent, SERVQUAL a été modifié ou adapté par plusieurs chercheurs aux besoins de l'enseignement supérieur. Dans ce contexte, Sharma et Al Sinawi (2021) ont créé un questionnaire basé sur SERVQUAL pour évaluer la qualité des services académiques fournis par les universités en Malaisie. Les ressources académiques (disponibilité et suffisance des installations physiques et des équipements), les compétences académiques (connaissances et aptitudes des membres du corps enseignant), le développement des aptitudes (possibilités offertes aux étudiants de développer leurs aptitudes académiques et professionnelles), l'attitude (courtoisie et respect des membres du corps enseignant et du personnel) et la réactivité (promptitude et serviabilité des membres du corps enseignant et du personnel) ont été identifiés comme les cinq dimensions de la qualité des services académiques.

Le modèle HEDPERF, créé par Abdullah (2006) comme alternative à SERVQUAL, a également été utilisé pour évaluer la qualité des services dans l'enseignement supérieur. Les six dimensions du HEDPERF sont les suivantes : non-académique (services administratifs et installations) ; académique (qualité de l'enseignement et conception des programmes) ; réputation (image et prestige de l'université) ; accès (facilité de contact et d'approche du corps enseignant et du personnel) ; questions relatives aux programmes (flexibilité et adéquation des programmes) ; et compréhension (attention bienveillante et individualisée portée aux étudiants).

2.2. Le concept et les indicateurs de performance académique et de perspectives de carrières des étudiants

Les résultats professionnels et les performances académiques sont deux résultats cruciaux qui démontrent la valeur et l'efficacité des services d'enseignement supérieur. La performance académique est la réussite des étudiants telle qu'elle est mesurée par leurs notes, les résultats des examens, la rétention, l'obtention d'un diplôme et d'autres marqueurs de réussite académique. Les résultats professionnels comprennent des facteurs tels que la situation professionnelle d'un diplômé, son niveau de revenu, son degré de satisfaction au travail, son avancement professionnel et d'autres mesures de réussite professionnelle.

Kahu et al., 2017 notent que les résultats académiques sont influencés notamment par les compétences cognitives, la motivation, les styles d'apprentissage, les habitudes d'étude, l'auto-efficacité, le retour d'information, les caractéristiques de l'instructeur, les caractéristiques du cours, les interactions avec les pairs, le soutien familial, l'aide financière, le soutien institutionnel et les facteurs environnementaux. D'autres facteurs, tels que la satisfaction, la

loyauté, l'engagement, le bien-être, la rétention, l'obtention d'un diplôme et l'employabilité des étudiants, sont également corrélés à la réussite académique.

2.3. Le lien entre la qualité du service et les performances académiques et professionnels des étudiants

Partant du principe que la qualité du service influe sur la satisfaction et la confiance des étudiants, qui à leur tour influencent la loyauté et l'intention comportementale des étudiants, qui à leur tour influencent les résultats académiques et les perspectives de carrière, on suppose qu'il existe une relation entre la qualité du service et les performances académiques ainsi que les perspectives de carrière des étudiants. Plusieurs hypothèses, dont la théorie de l'attente et de la disconfirmation, la théorie de l'échange social et la théorie de la signalisation, peuvent expliquer ce lien.

Selon la théorie de la confirmation des attentes², les attentes des clients et les perceptions du prestataire du service fourni sont comparées pour déterminer la qualité du service. Les clients sont satisfaits lorsque les perceptions sont au moins égales ou dépassent les attentes ; ils sont indifférents lorsque les perceptions correspondent aux attentes ; et ils sont déçus lorsque les perceptions ne correspondent pas aux attentes (Oliver, 1980).

Zeithaml et al. (1996) soulignent que la fidélité des consommateurs et les intentions comportementales telles que le bouche-à-oreille, le réachat et la recommandation sont toutes influencées par la satisfaction—un état affectif favorable. Dans l'enseignement supérieur, la qualité du service a un impact sur la satisfaction des étudiants, qui a un impact sur la rétention et l'intention comportementale, qui a un impact sur les performances académiques et les résultats de carrière. Par exemple, les étudiants satisfaits sont plus susceptibles de poursuivre leurs études, d'obtenir un diplôme, d'avoir de bons résultats académiques, de poursuivre leurs études, de recommander leur université à d'autres personnes et de trouver un emploi dans le secteur de leur choix (Sultan & Wong, 2019).

² Cette théorie est une théorie de psychologie cognitive qui cherche à expliquer le bonheur qui résulte d'un achat ou d'une adoption en tenant compte des attentes, de la perception de la performance et de la validation ou de l'information concernant les croyances antérieures. Richard L. Oliver a développé les fondements théoriques de cette idée dans deux articles distincts. Bien que cette théorie ait été initialement présentée dans le contexte d'études psychologiques et de marketing, elle a depuis été incorporée avec succès dans de nombreux autres domaines de recherche scientifique, y compris des études sur la gestion des systèmes d'information et l'analyse du comportement des consommateurs, entre autres.

Selon, la théorie de l'échange social,³ le lien mutuellement bénéfique entre les clients et les fournisseurs est le fondement de la qualité du service. Les consommateurs en viennent à faire confiance au fournisseur et à le soutenir s'ils estiment que l'échange est juste et équitable. En revanche, s'ils estiment que la transaction est injuste et inéquitable, ils en viennent à détester le fournisseur et à lui en vouloir (Blau, 1964).

Morgan et Hunt (1994) affirment la confiance est un état cognitif qui affecte la loyauté des clients et les intentions comportementales, notamment la collaboration, la conformité et la défense des intérêts. Dans l'enseignement supérieur, la qualité du service a un impact sur la loyauté, la confiance et les intentions comportementales des étudiants, qui ont toutes un impact sur la réussite universitaire et les résultats de carrière. En effet, les étudiants confiants sont plus susceptibles de collaborer avec les professeurs et le personnel, d'adhérer aux politiques et procédures académiques, de défendre la réputation et l'image de leur université et d'obtenir de meilleurs résultats académiques et professionnels (Sultan & Wong, 2019).

La théorie de la signalisation⁴ révèle que la qualité du service est un signal qui communique des détails sur les qualités et les caractéristiques d'un fournisseur qu'il est coûteux ou impossible pour les clients d'examiner directement. Spence (1973) souligne que les clients utilisent la qualité du service comme un indice pour déduire le calibre d'autres caractéristiques du fournisseur qui sont importantes pour leur prise de décision et leur évaluation. En influant sur le plaisir et la confiance du client, la qualité du service a également un impact sur la fidélité du client et son intention comportementale (Zeithaml et al., 1996).

La qualité du service dans l'enseignement supérieur influence la loyauté et l'intention comportementale des étudiants en indiquant le calibre des autres composantes de l'université qui sont importantes pour leur réussite académique et leurs futures perspectives d'emploi. Selon Sultan et Wong (2019), une excellente qualité de service, par exemple, indique la qualité élevée de l'enseignement, la conception des programmes d'études, la réputation, l'image, le prestige

³ La théorie de l'échange social est un point de vue sociologique qui examine les interactions sociales sous l'angle de ce que les gens perçoivent comme étant les coûts et les avantages. Selon cette théorie, les gens sont motivés pour s'engager dans des relations sociales en mettant en balance les avantages qu'ils peuvent en retirer et les dépenses qu'ils doivent supporter.

⁴ Une théorie développée en économie, en biologie et en sociologie pour expliquer les mécanismes de communication interpersonnelle est connue sous le nom de théorie des signaux, parfois appelée théorie de la signalisation ou théorie de la signalisation. Cette théorie propose que les individus envoient et interprètent des signaux pour transmettre des informations précises sur leurs traits, leurs motivations ou leur caractère.

et l'employabilité des diplômés de l'université. Ces facteurs affectent à leur tour la réussite académique et les performances professionnels des étudiants.

2.4. Les facteurs médiateurs et modérateurs qui affectent le lien entre la qualité du service, la performance académique et professionnels

La relation entre la qualité du service et la réussite académique et professionnelle des étudiants n'est ni directe ni simple ; elle est plutôt contrôlée et médiatisée par un certain nombre de facteurs qui peuvent la renforcer ou l'atténuer. Les éléments qui expliquent comment ou pourquoi la qualité du service influe sur les résultats académiques et la réussite professionnelle des étudiants sont appelés facteurs médiateurs.

Les facteurs modérateurs sont des caractéristiques qui déterminent si ou dans quelles circonstances la qualité du service a un impact sur les résultats académiques et professionnels des étudiants.

Certains des facteurs médiateurs identifiés dans des études antérieures sont la satisfaction et la confiance des étudiants (Sultan & Wong, 2019), l'engagement des étudiants (Kahu et al., 2017), la motivation des étudiants (Judge et al., 2010), l'auto-efficacité des étudiants (Kahu et al., 2017), le retour d'information des étudiants (Kahu et al., 2017), les styles d'apprentissage des étudiants (Kahu et al., 2017), le développement des compétences des étudiants (Sharma & Al Sinawi, 2021), les traits de la personnalité des étudiants, les intérêts professionnels des étudiants, les objectifs professionnels des étudiants, l'autogestion professionnelle des étudiants, l'adaptabilité professionnelle des étudiants, l'identité professionnelle des étudiant, la résilience professionnelle des étudiants, le réseautage des étudiants, le mentorat des étudiants et le soutien organisationnel des étudiants (Judge et al., 2010).

Certains des facteurs modérateurs identifiés dans des études antérieures sont le sexe (Sultan & Wong, 2019), le mode d'étude (Sultan & Wong, 2019), l'âge (Kahu et al., 2017), l'année d'étude (Kahu et al., 2017), la spécialité (Kahu et al., 2017), l'université (Sharma & Al Sinawi, 2021), le pays ou la région (Sharma & Al Sinawi, 202) et la technologie (Sultan & Wong, 2019).

En fonction de la situation et des qualités des étudiants, ces facteurs médiateurs et modérateurs peuvent avoir des effets variables sur la relation entre la qualité du service et les résultats académiques et professionnels. Par exemple, Sultan et Wong (2019) ont découvert qu'à Hong Kong, mais pas en Australie, le sexe et le mode d'étude affectaient le lien entre la qualité du service et l'intention comportementale des étudiants.

En outre, ils ont découvert que l'association entre la qualité du service et les intentions comportementales des étudiants dans les deux nations était médiatisée par la satisfaction et la confiance. Selon Sharma et Al Sinawi (2021), les performances organisationnelles des universités publiques de Malaisie, par exemple, sont influencées par les cinq aspects de la qualité du service universitaire, mais ils n'ont pas examiné les facteurs médiateurs ou modérateurs potentiels.

En évaluant les effets modérateurs du genre et du mode d'étude sur la relation entre la qualité du service et la performance académique et de carrière des étudiants dans les universités publiques au Maroc, ce travail cherche à combler cette lacune en proposant un cadre conceptuel liant ces variables.

3. Un cadre conceptuel sur la relation entre la qualité du service et la performance académique

Ci-dessous on présente un cadre conceptuel sur la base de l'analyse de la littérature sur ce sujet. Notre cadre conceptuel comprend les variables suivantes :

- Variables indépendantes—les cinq composantes des ressources académiques, les compétences académiques, le développement des aptitudes, l'attitude et de la réactivité sont utilisées pour mesurer la qualité du service.
- Les variables dépendantes—la réussite académique, mesurée par la moyenne générale, la rétention, l'obtention d'un diplôme et la satisfaction, et les performances professionnels, mesurés par le statut de l'emploi, le niveau de revenu, la satisfaction au travail et la progression de carrière.
- Variables médiatrices—la satisfaction et la confiance des étudiants, déterminés par le degré de satisfaction et de confiance des étudiants dans le niveau des services fournis par leur université.
- Variables modératrices—le sexe et le mode d'étude, déterminés par les caractéristiques démographiques des étudiants, telles que le sexe et l'inscription à temps plein ou à temps partiel.
- Variables de contrôle—données démographiques des étudiants et données de base utilisées pour déterminer l'âge, l'année d'étude, la spécialité, l'université, le pays ou le lieu.

Sur la base de la littérature, on fait les hypothèses suivantes sur les relations potentielles entre ces variables :

- H1 : Il existerait une corrélation significative entre la qualité du service et les performances académiques.
- H2 : Il existerait une corrélation favorable entre la qualité du service et les résultats de carrière des étudiants.
- H3 : Le lien entre la qualité du service et la réussite académique des étudiants serait modéré par la satisfaction des étudiants.
- H4 : La relation entre la qualité des services et les performances professionnelles des étudiants serait modérée par la confiance des étudiants.
- H5 : Le genre pourrait modérer la relation entre la qualité de service et la réussite académique des étudiants.
- H6 : Il existerait une relation modérée entre la qualité du service et les performances de carrière des étudiants.

Un certain nombre de facteurs, notamment les éléments tangibles, la fiabilité, la réactivité, l'assurance, l'empathie, les ressources académiques, les compétences académiques des professeurs, le développement des compétences, l'attitude, et d'autres encore, peuvent être utilisés pour évaluer la qualité d'un service. Les dimensions et les éléments qui affectent la qualité du service dans l'enseignement supérieur ont été établis par plusieurs études (Sultan & Wong, 2019). La littérature sur la manière dont ces variables affectent la réussite professionnelle des étudiants révèle toutefois certaines tendances récurrentes.

Les principales justifications de l'importance des différentes caractéristiques de la qualité de service pour la réussite professionnelle des étudiants sont présentées dans le tableau ci-dessous, accompagnées de quelques exemples de preuves empiriques tirées de la littérature.

Tableau 1.—Influence des dimensions de la qualité du service sur la performance académique et professionnelle des étudiants

Dimension	Argument	Preuve
Aspects non académiques	Les services administratifs et l'infrastructure qui soutiennent la prestation de services d'enseignement supérieur sont appelés composantes non académiques. Parce qu'ils ont un impact sur la satisfaction et la loyauté des étudiants à l'égard de l'université, les facteurs non académiques sont cruciaux pour la réussite professionnelle des étudiants, car ils peuvent avoir une incidence sur la rétention et l'obtention d'un diplôme. Le confort et la commodité des étudiants sont également influencés par les facteurs non académiques, qui peuvent avoir un impact sur leur bien-être et leurs performances académiques.	Dans les universités privées de Jakarta et al. (2018) ont découvert que les facteurs non académiques avaient un impact significatif sur le bonheur et la loyauté des étudiants. Tan et al. (2021) ont découvert que les facteurs non académiques influençaient de manière significative les intentions comportementales des étudiants dans les universités publiques et privées de Malaisie qui avaient le statut d'auto-accréditation.
Aspects académiques	Les facteurs académiques comprennent l'efficacité de l'enseignement et de l'élaboration des programmes qui sous-tendent la prestation de services d'enseignement supérieur. Parce qu'ils ont un impact sur le bonheur et l'engagement des étudiants vis-à-vis de l'établissement, ce qui peut avoir un impact sur leur motivation et leur bien-être, les facteurs académiques sont cruciaux pour la réussite professionnelle des étudiants. Les facteurs académiques influencent également la manière dont les étudiants acquièrent leurs compétences académiques, ce qui peut avoir un impact sur leur réussite académique et leur employabilité.	Jakarta et al. (2018) soutient que les facteurs académiques influençaient de manière significative le bonheur et la loyauté des étudiants. Sharma et Al Sinawi (2021) ont découvert que la performance organisationnelle des institutions publiques en Malaisie était significativement influencée par les facteurs académiques.
Réputation	La réputation est le terme utilisé pour décrire le statut et le prestige de l'université, qui soutiennent la fourniture de services d'enseignement supérieur. La réputation a un impact sur la confiance et la foi des étudiants dans l'université, ce qui peut avoir un impact sur la rétention et l'obtention d'un diplôme ; la réputation est donc cruciale pour la réussite de la	Sultan et Wong (2019) ont découvert que les intentions comportementales des étudiants dans les universités publiques et privées d'Australie et de Hong Kong étaient significativement influencées par leur réputation. Alzahrani (2021) a découvert que dans les universités publiques et privées d'Arabie saoudite, la réputation avait un impact substantiel sur le bonheur des étudiants.

	carrière des étudiants. En outre, la réputation a un impact sur les revenus et l'employabilité des étudiants, ce qui peut avoir un impact sur la réussite de leur carrière.	
Accès	L'accès décrit la facilité avec laquelle il est possible d'entrer en contact et d'approcher les enseignants et les employés qui soutiennent la prestation de services d'enseignement supérieur. Parce que l'accès a un impact sur le plaisir et l'engagement des étudiants vis-à-vis de l'établissement, ce qui peut avoir un impact sur leur motivation et leur bien-être, l'accès est crucial pour la réussite professionnelle des étudiants. L'accès a également un impact sur la manière dont les étudiants apprennent et obtiennent une aide à la carrière, ce qui peut avoir un impact sur leur réussite universitaire et leurs résultats professionnels.	Selon les recherches de Sultan et Wong (2019), les intentions comportementales des étudiants dans les universités publiques et privées d'Australie et de Hong Kong ont été fortement influencées par l'accès. Selon Alzahrani (2021), les universités publiques et privées d'Arabie saoudite ont constaté que l'accès avait un impact significatif sur le bonheur des étudiants.
Programmes enseignés	L'adaptabilité et l'adéquation des programmes qui permettent la prestation de services d'enseignement supérieur sont appelées "problèmes de programme". Les difficultés liées aux programmes sont cruciales pour la réussite de la carrière d'un étudiant car elles ont un impact sur la satisfaction et la loyauté des étudiants envers l'université, ce qui peut avoir un impact sur la rétention et l'obtention d'un diplôme. Les difficultés liées aux programmes peuvent avoir un impact sur les performances académiques et les résultats professionnels des étudiants en influençant leurs résultats d'apprentissage et leurs décisions de carrière.	Kuncoro et Hidayatullah (2018) ont constaté que les questions relatives aux programmes avaient un effet significatif sur la satisfaction et la fidélité des étudiants dans les universités privées de Jakarta. Sultan et Wong (2019) ont constaté que les questions relatives aux programmes avaient un effet significatif sur l'intention comportementale des étudiants dans les universités publiques et privées de Hong Kong et d'Australie.

Source : auteur

Les services de soutien administratif et l'infrastructure qui soutiennent la prestation de services d'enseignement supérieur sont appelés composantes non académiques. Ces facteurs non académiques ont une influence significative sur la réussite professionnelle des étudiants car ils influencent leur bonheur, leur loyauté envers l'université, leur rétention et l'obtention de leur diplôme. Les recherches menées dans les universités privées de Jakarta ont montré que les

facteurs non académiques affectent de manière significative le bonheur et la loyauté des étudiants. En outre, une étude portant sur les universités publiques et privées de Malaisie a révélé que ces variables avaient un impact significatif sur les intentions comportementales des étudiants.

Les facteurs académiques, tels que l'efficacité de l'enseignement et le développement des programmes, sont également cruciaux pour la réussite professionnelle des étudiants. Ils ont un impact sur le bonheur, l'engagement et la motivation des élèves à l'égard de l'école, ainsi que sur le développement de leurs compétences académiques. Selon les résultats d'une étude menée dans les universités privées de Jakarta, les facteurs académiques affectent de manière significative le bonheur et la loyauté des étudiants. En outre, une analyse de l'efficacité organisationnelle des établissements publics en Malaisie a révélé que les facteurs académiques jouaient un rôle significatif.

La réputation de l'université est un autre facteur important qui contribue à la fourniture de services éducatifs de qualité supérieure. Elle a un effet sur la foi et la confiance des étudiants dans l'établissement, ce qui peut avoir une incidence sur leur maintien dans l'établissement et l'obtention d'un diplôme. Par conséquent, la réputation joue un rôle crucial dans la réussite professionnelle des étudiants, ainsi que dans leurs revenus et leur employabilité. Des études ont montré que la réputation a un impact significatif sur les intentions comportementales des étudiants dans les universités publiques et privées d'Australie, de Hong Kong et de la République arabe soudanaise, ainsi que sur leur bonheur.

Un autre facteur important pour la réussite professionnelle des étudiants est l'accès, c'est-à-dire la facilité de communication avec le corps enseignant et le personnel. Il influe sur le bonheur, l'engagement, la motivation et le bien-être général des étudiants. L'accès influe également sur la manière dont les étudiants s'informent et obtiennent une aide à la carrière, ce qui peut avoir un impact à la fois sur leur réussite académique et sur leurs résultats professionnels. Des études ont montré que l'accès a un impact significatif sur les intentions comportementales des étudiants dans les universités publiques et privées d'Australie, de Hong Kong et de la République arabe soudanaise, ainsi que sur leur bonheur.

Enfin, les difficultés associées aux programmes d'enseignement supérieur, telles que leur adaptabilité et leur adéquation, sont essentielles à la réussite professionnelle des étudiants. Ces difficultés ont un impact sur le bonheur et la loyauté des étudiants à l'égard de l'université, ainsi que sur la rétention et l'obtention d'un diplôme. En influençant les résultats académiques et professionnels des étudiants ainsi que leurs choix de carrière, elles peuvent également avoir une

influence sur leurs performances académiques et professionnelles. Des études ont montré que les questions liées aux programmes avaient un impact significatif sur la satisfaction et la fidélité des étudiants dans les universités privées de Jakarta, ainsi que sur les intentions comportementales des étudiants dans les universités publiques et privées d'Australie, de Hong Kong et de Malaisie.

4. La relation entre l'enseignement supérieur et l'emploi : nouvelles réalités

Aborder la question de la relation entre l'emploi et l'université risque de faire l'apologie de l'anti-intellectualisme, de la perte de liberté académique et de l'idée que les diplômés de l'enseignement supérieur devraient être préparés à des emplois plutôt qu'à développer les esprits. Du moins dans certains cercles universitaires.

Mais loin de « dégrader » l'enseignement supérieur au profit de la formation, les « nouvelles réalités⁵ » auxquelles il est confronté nécessitent une réponse. Au contraire, les diplômés doivent être des apprenants tout au long de leur vie dans un monde qui évolue rapidement. L'objectif principal de l'enseignement supérieur est de permettre aux étudiants de devenir des apprenants critiques et réfléchis pour le reste de leur vie en améliorant leurs connaissances, leurs compétences, leurs attitudes et leurs aptitudes.

L'analyse du rôle transformationnel de l'enseignement supérieur est traitée plus en détail par (Harvey & Knight 1996), mais deux propositions émergent afin de se focaliser sur l'autonomisation de l'apprenant :

- L'enseignement supérieur devra changer pour atteindre cet objectif ;
- Les diplômés transformés (améliorés et autonomisés) jouent un rôle crucial en tant qu'agents de transformation dans la société.

Par conséquent, les « nouvelles réalités », qui invitent à examiner de plus près le lien entre l'emploi et l'enseignement supérieur, ne doivent pas être considérées comme un lien distinct d'un examen beaucoup plus complet de l'enseignement supérieur. Il est erroné de considérer l'interface entre l'enseignement supérieur et l'emploi comme un « complément » aux études

⁵ Les diplômés de l'enseignement supérieur sont confrontés à toute une série de difficultés sur un marché du travail qui évolue rapidement, ce qui nécessite un recalibrage des stratégies éducatives. Bien que le développement de la pensée critique soit l'objectif principal de l'éducation, il est essentiel de faire correspondre les résultats de l'éducation aux exigences du marché du travail. Pour réussir sur un marché du travail dynamique, les diplômés doivent posséder des connaissances pratiques et des capacités flexibles. Mais il est également essentiel de rappeler la valeur de la pensée critique dans la promotion du développement intellectuel et des compétences en matière de résolution de problèmes. Afin de préparer les diplômés à traverser avec succès la nouvelle réalité, il est nécessaire d'adopter une approche équilibrée dans laquelle l'enseignement axé sur l'emploi est intégré à des possibilités de réflexion critique.

universitaires. D'autre part, l'enseignement supérieur ne devrait pas être perçu comme se concentrant uniquement sur l'« employabilité » des diplômés. Au contraire, l'apprentissage transformateur tout au long de la vie est une composante essentielle de l'employabilité et un sous-ensemble de celle-ci.

4.1. La capacité d'emploi à l'ordre du jour

Depuis les années 80, l'enseignement supérieur est de plus en plus sollicité dans de nombreux pays pour soutenir activement et faire progresser l'économie nationale. L'enseignement supérieur doit de plus en plus contribuer considérablement pour « répondre aux besoins de l'économie », notamment pour assurer la compétitivité future, selon les évaluations nationales et internationales du rôle et des objectifs de l'éducation.

Une main-d'œuvre hautement qualifiée et motivée est essentielle pour rester compétitif au niveau mondial. L'affirmation selon laquelle l'objectif principal de l'enseignement supérieur est de préparer les étudiants à la vie active est au centre des préoccupations des décideurs politiques.

Les initiatives visant à améliorer l'employabilité des diplômés font partie d'un plan plus large visant à diversifier la base de talents dans les universités. Le Higher Education Quality Council, une organisation appartenant aux universités à Ontario, a entrepris le Graduate Standards Programme (HEQC, 1997) et, dans son rapport final, il a encouragé l'enseignement supérieur à mettre en œuvre des programmes qui favorisent le développement de compétences et de qualités en plus d'assurer une compréhension approfondie de la matière enseignée.

De nombreux académiques sont toutefois sceptiques quant au renforcement des liens avec les entreprises. Ils craignent que l'amélioration des liens avec l'employabilité ne compromette la liberté académique, n'entrave la pensée critique et n'aboutisse à une « formation » plutôt qu'à une « éducation » (Bates 1999).

4.2. Changement organisationnel et qualités des diplômés

Les employeurs proclament depuis longtemps l'importance des travailleurs hautement qualifiés et talentueux pour le succès de leurs organisations dans une économie mondiale qui évolue rapidement (Brown & Lauder 1992).

En outre, la majorité des entreprises dans lesquelles travaillent les diplômés ont connu des changements considérables au cours des dix dernières années, et l'on s'attend à ce que la structure organisationnelle interne et les objectifs stratégiques changent à l'avenir. La révolution de l'information en cours, une meilleure compréhension de la nécessité de répondre aux besoins des clients et des autres parties prenantes, et l'obligation d'adopter un point de vue

international seront autant de forces motrices de ces évolutions. Les principales modifications sont les suivantes :

La réduction des effectifs, qui a été une tendance au cours ces dernières années, a conduit de nombreuses organisations—grandes et petites—à penser qu'elles sont désormais « plus minces » et « en meilleure forme » ; la dé-stratification, qui implique la suppression des couches « inutiles » de cadres intermédiaires et l'attribution aux cadres d'un éventail plus large de responsabilités ; et les dispositions contractuelles flexibles, telles que les contrats à temps partiel et à court terme, l'externalisation et le travail à domicile.

Le diplômé est affecté par tout cela de quatre manières différentes—en devant être plus adaptable, en devant trouver un emploi de diplômé moins clair, en étant capable de travailler dans des équipes de projet, et en n'ayant pas de plan de carrière clair. À l'aube du XXI^e siècle, la définition d'un « emploi pour diplômés » dans certains pays n'est pas claire. Par exemple, au Royaume-Uni, l'Association of Graduate Recruiters (Association des recruteurs de diplômés) définit désormais un emploi de diplômé comme tout travail effectué par un diplômé. Il ne s'agit pas d'une réaction insensée à une situation changeante, mais plutôt d'un reflet de la variété des emplois pour les diplômés.

Les diplômés ont de plus en plus tendance à « faire évoluer les emplois » au sein des structures organisationnelles, en passant d'un ensemble de responsabilités assez spécifiques à des rôles complètement nouveaux qui réagissent aux changements en cours sur le lieu de travail ou les prévoient.

Il est donc inutile de se demander s'il y a un excès de diplômés dans cette situation. Ce qui compte, c'est la montée en compétences généralisée de la main-d'œuvre et l'élargissement des opportunités qui en découle. Pour ce faire, les diplômés doivent être mieux informés des perspectives ainsi que des contraintes et de la nature dynamique des carrières relatives à leur diplôme. Selon Fisher (1998), les diplômés ne sont peut-être pas aussi conscients des attentes du monde du travail qu'ils devraient l'être. En général, les étudiants ont tendance à travailler pour un salaire sans penser au développement de leurs compétences parce qu'ils ne sont pas vraiment conscients de la nécessité d'avoir des capacités transférables.

En dépit du fait que la réduction des effectifs et la dé-stratification conduisent à moins d'emplois dans l'ensemble, en particulier dans les grandes organisations, il est moins certain que ces actions conduisent à moins d'emplois pour les diplômés. Bien que le recrutement traditionnel de diplômés « accéléré » soit en déclin, les diplômés ont encore beaucoup de potentiel en raison de l'évolution de la structure du lieu de travail et d'une évolution apparente

vers une plus grande appropriation du processus de travail, à condition qu'ils soient prêts à penser en dehors du « box » et abandonner les notions conventionnelles de ce qu'implique un emploi de diplômé. Par exemple, il y a une demande croissante pour les diplômés des petites entreprises. Les changements dans les structures organisationnelles provoqués par la réduction des effectifs et la dé-stratification mettent davantage l'accent sur l'autonomisation, qui est perçue comme nécessitant ou même bénéficiant d'une main-d'œuvre plus instruite.

On s'attend à ce qu'un plus grand nombre de diplômés trouvent leur premier emploi dans des domaines de travail « non traditionnels » qui ne sont peut-être même pas au « niveau des études supérieures ». Les diplômés doivent avoir des aspirations raisonnables mais optimistes pour leur avenir. Bon nombre de leurs premières tâches ne pouvaient présenter qu'un modeste obstacle. Les diplômés doivent alors « développer leur emploi », et des données encourageantes suggèrent que beaucoup le font.

On s'attend à ce qu'une plus grande proportion de diplômés décrochent leur premier emploi dans des domaines d'emploi « non traditionnels » qui ne sont peut-être même pas au « niveau de l'enseignement supérieur ». Les diplômés doivent avoir des ambitions réalistes mais optimistes pour l'avenir. Bon nombre de leurs tâches initiales n'étaient susceptibles de poser qu'un petit défi. Par conséquent, les diplômés doivent « développer leur emploi », et des données encourageantes indiquent que beaucoup le font.

4.3. Compétences des diplômées et employabilité

Un diplôme a peut-être déjà servi de ticket pour l'emploi. En effet, il démontrait un certain niveau de connaissances et de prouesses intellectuelles. Ce n'est plus le cas, cependant, à la suite de réformes organisationnelles et d'une augmentation du nombre de diplômés. Même s'il y a plus d'emplois disponibles pour les diplômés, il y a aussi plus de diplômés. De nombreux employeurs sont également à la recherche d'expériences d'autres types. Par conséquent, un diplôme ne doit être considéré que comme atteignant la « première base » dans le processus de recrutement et n'est pas une garantie d'emploi, encore moins une carrière :

... le fait qu'ils aient ce diplôme confirme essentiellement qu'ils sont des gens qui pensent d'une certaine manière et qui ont certaines capacités, donc la prochaine étape est un certain nombre de compétences clés. (Responsable du personnel, multinationale alimentaire)

Le sujet du diplôme des diplômés devient moins important dans le processus d'embauche au profit de leurs « attributs de diplômé ». Les employeurs privés sont des pionniers dans l'embauche de candidats de « n'importe quelle discipline ». En d'autres termes, la grande

majorité des débouchés pourvus par les diplômés ne font pas appel à des candidats d'une discipline particulière. Les employeurs, en revanche, recherchent fréquemment activement des diplômés dans des domaines autres que ceux qui semblent initialement pertinents.

Par exemple, plutôt que d'embaucher des comptables, de nombreuses grandes entreprises de comptabilité et de conseil en gestion recherchent des diplômés en histoire, en sciences classiques, en sciences sociales ou en physique. Les éditeurs de logiciels ont besoin d'individus compétents en informatique capables de collaborer et de travailler en équipe, et non de spécialistes en informatique.

À l'exception de la médecine et de l'ingénierie, l'expertise spécifique à un métier n'est pas le prédicteur dominant de l'aptitude à l'emploi dans la plupart des recrutements de diplômés. Les recruteurs veulent un large éventail d'autres capacités en plus d'un premier diplôme, et dans de nombreux cas, ces talents priment sur la spécialisation du diplôme. Dans le même ordre d'idées, Fisher (1998) a noté que les employeurs au Danemark sont moins intéressés par le sujet d'étude. Ils ont tendance à utiliser les notes comme premier filtre plutôt que la matière parce qu'ils désirent des diplômés intelligents. Les employeurs acceptent de plus en plus de diplômés dans des domaines qui ne semblent pas être liés à leurs activités principales.

5. Conclusion

La rétention, la satisfaction, la réussite universitaire et les performances professionnelles des étudiants ne sont que quelques-unes des nombreuses facettes de l'expérience étudiante qui sont influencées par l'idée de qualité de service dans l'enseignement supérieur. L'importance de la qualité de service dans l'enseignement supérieur et son impact sur ces résultats ont été abordés dans cet article. Nous avons également examiné quelques-uns des outils et modèles créés pour évaluer la qualité des services fournis par les établissements d'enseignement supérieur, notamment SERVQUAL, HEdPERF, SERVPERF et E-S-QUAL. Nous avons néanmoins constaté l'absence de consensus sur le modèle le meilleur ou le plus complet. Afin de choisir et de modifier un modèle approprié pour différents contextes et objectifs, nous avons proposé certains critères.

En outre, nous avons examiné la manière dont une formation universitaire pourrait promouvoir l'apprentissage tout au long de la vie et l'emploi. Afin d'aborder la question des compétences liées à l'employabilité dans l'enseignement supérieur, nous avons avancé un certain nombre d'idées, notamment l'ajout de modules liés aux compétences, la restructuration du programme d'études pour y inclure des éléments liés aux compétences et l'utilisation de "projets réels" dans

lesquels les étudiants collaborent étroitement avec des entreprises pour résoudre des "problèmes de la vie réelle". La question de savoir si les compétences liées à l'employabilité doivent être enseignées comme des sujets distincts ou comme une composante du programme d'études de base a également fait l'objet d'un débat. Nous avons soutenu que les méthodes intégrées de développement des compétences sont supérieures parce qu'elles obligent tous les enseignants à aborder les compétences liées à l'employabilité et à les mettre sur un pied d'égalité avec les connaissances. Toutefois, nous avons également reconnu les difficultés et les restrictions associées à l'utilisation de ces stratégies.

Enfin, nous avons plaidé en faveur d'évaluations plus approfondies du processus éducatif à l'aide d'enquêtes de satisfaction des étudiants au niveau de l'établissement. Nous avons fait valoir que cela permet aux étudiants de s'exprimer et crée un processus continu d'évaluation et d'amélioration des offres dans tous les domaines de l'expérience éducative. Nous avons également insisté sur le fait que pour que ce type de responsabilité soit couronné de succès, les étudiants doivent identifier activement les domaines à améliorer et il doit y avoir une structure claire de responsabilité et d'action à la suite de l'étude des opinions des étudiants. La direction doit être impliquée dans un tel cycle d'action et un mécanisme doit être mis en place pour garantir que les bonnes mesures sont mises en œuvre.

En offrant une explication approfondie du concept, de ses dimensions, de ses techniques de mesure, de son influence sur les résultats des étudiants et de sa relation avec l'employabilité et l'apprentissage tout au long de la vie, cet article a enrichi la littérature sur la qualité des services dans l'enseignement supérieur. En outre, il fournit des conseils pratiques pour améliorer le niveau de service des établissements d'enseignement supérieur.

Cet article présente toutefois plusieurs lacunes qu'il convient de combler. Tout d'abord, elle n'inclut pas de preuves réelles ou d'études de cas pour étayer ses conclusions ; au lieu de cela, elle se base sur un examen des recherches antérieures. Deuxièmement, elle ignore la question de la qualité des services du point de vue des autres parties intéressées, notamment les éducateurs, le personnel, les employeurs et la société dans son ensemble. Troisièmement, elle ne tient pas compte de l'impact potentiel de variables extérieures, telles que les circonstances économiques, sociales, politiques ou culturelles, sur la qualité du service et les résultats pour les étudiants. Par conséquent, nous recommandons que les études futures comblient ces lacunes et offrent des perceptions plus factuelles de la qualité des services dans l'enseignement supérieur.

BIBLIOGRAPHIE

1. Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*.
2. Abercrombie, M. L. J. (1967). Aims and techniques of group teaching. Society for Research into Higher Education.
3. Alzahrani, J. A. (2021). Measuring service quality in Saudi higher education: a comparative assessment of public and private universities. *Journal of Applied Research in Higher Education*.
4. Bates, E., & Goodman, J. C. (1999). On the emergence of grammar from the lexicon. In B. MacWhinney (Ed.), *The emergence of language* (pp. 29–79). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
5. Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Transaction Publishers.
6. Brown, P., & Lauder, H. (1992). *Education for economic survival: From Fordism to post-Fordism?* London: Routledge.
7. Donaldson, B., & McNicholas, C. (2004). Understanding the postgraduate education market for UK-based students: a review and empirical study. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 9(4), 346-360.
8. Ennew, C. T., Reed, G. V., & Binks, M. R. (1993). Importance-performance analysis and the measurement of service quality. *European Journal of Marketing*.
9. Fisher, J. (1998). *Spiritual Health: Its nature and place in the school curriculum*. PhD, The University of Melbourne.
10. Harvey, L., & Knight, P. T. (1996). *Transforming higher education*. Buckingham: Society for Research into Higher Education & Open University Press.
11. Higher Education Quality Council (HEQC). (1997). *Graduate standards programme: Final report*. London: HEQC.
12. Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*.
13. Jain, R., & Gupta, G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. *Vikalpa*, 29(2), 25-37.
14. Jakarta, A., Suhartanto, D., & Triyuni, N. N. (2018). The role of student satisfaction and happiness in predicting student loyalty: A study of private universities in Indonesia. *Journal of Marketing for Higher Education*, 28(2), 256–272.
<https://doi.org/10.1080/08841241.2018.1466754>

15. Judge, T. A., Klinger, R., Simon, L. S., & Yang, I. W. F. (2010). The contributions of personality to organizational behavior and psychology: Findings, criticisms, and future research directions. *Social and Personality Psychology Compass*, 4(10), 619-638.
16. Kahu, E. R., Stephens, C., Leach, L., & Zepke, N. (2017). Linking academic emotions and student engagement: mature-aged distance students' transition to university. *Journal of Further and Higher Education*, 41(4), 467-481.
17. Kuncoro, M., & Hidayatullah, S. (2018). The effect of academic and non-academic factors on student loyalty in private universities in Jakarta. *Journal of Applied Research in Higher Education*.
18. Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.
19. Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of marketing*, 58(3), 20-38.
20. O'Neill, M. (2003). The influence of time on student perceptions of service quality: the need for longitudinal measures. *Journal of Educational Administration*, 41(3), 310-325.
21. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.
- Owlia, M. S., & Aspinwall, E. M. (1996). A framework for the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*.
22. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
23. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of marketing*, 58(1), 111-124.
24. Pariseau, S.E., & McDaniel Jr., J.R.(1997). Assessing service quality in schools of business. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
25. Scott, P. (1999). The globalization of higher education. *The globalization of higher education*, 1-14.
26. Sharma, N., & Al Sinawi, H. (2021). The impact of service quality on student satisfaction and loyalty in Omani higher education institutions. *Journal of Applied Research in Higher Education*.

27. Sines, D., & Duckworth, K.(1994). Towards a market in undergraduate education. Higher Education Quarterly.
28. Spence, M. (1973). Job market signaling. The quarterly journal of Economics, 87(3), 355-374.
29. Sultan, P., & Wong, H. Y. (2019). Service quality in a higher education context: an integrated model. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics.
30. Svensson, G., & Wood, G.(2007). Are university students really customers? When illusion may lead to delusion for all! International Journal of Educational Management.
31. Tan, K. C., Kek, S. W., & Chong, S. C. (2021). Service quality and behavioural intentions: a study of private and public universities in Malaysia. International Journal of Educational Management.
32. Taylor, P. (2002). Service quality and satisfaction in higher education: a case study of a business school in Malaysia. International Journal of Management Education, 2(3), 1-14.
33. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. Journal of marketing, 60(2), 31-46.