

PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK TINGKATKAN KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN CUSTOMER EXPERIENCE DI LINGKUNGAN PERGURUAN TINGGI

EXCELLENT SERVICE TRAINING TO IMPROVE COMMUNICATION COMPETENCE AND CUSTOMER EXPERIENCE IN HIGHER EDUCATION

M. Arief Rahman¹, Marti Utari², Ferizka Tiara Devani³, Fitrianto Puja Kesuma⁴,
Nurul Ilma Hasana Kunio⁵

^{1,2,3,4,5}Politeknik Negeri Sriwijaya, Indonesia

Email korespondensi: m.arief.rahman@polsri.ac.id

Article History:

Received: Januari 15, 2025;

Revised: Januari 28, 2025;

Accepted: Februari 15, 2026;

Online Available: Februari 30, 2026;

Published: Februari 30, 2026;

Keywords: excellent service; communication competence; customer experience; higher education; integrity zone

Abstract: This community service activity aimed to improve communication competence and customer experience among service actors in a higher education environment. The training was implemented at Gedung Aula KPA Politeknik Negeri Sriwijaya on 19 February 2026 under the theme of excellent service transformation based on integrity to support the institutional commitment toward an Integrity Zone and Corruption-Free Area. The method consisted of preparation, needs identification, interactive presentation, case-based discussion, service communication simulation, and reflective evaluation. The material emphasized service attitude, active listening, empathy, complaint response, and customer experience touchpoints in academic and administrative services. The activity showed that participants were able to identify the importance of consistent communication behavior, emotional control, and service recovery in creating positive experiences for students, lecturers, partners, and public stakeholders. The implication of this activity is the need for continuous service culture reinforcement through standard operating procedures, role-play-based training, and periodic evaluation of user satisfaction in higher education services.

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi komunikasi dan customer experience pada pelaksana layanan di lingkungan perguruan tinggi. Kegiatan dilaksanakan di Gedung Aula KPA Politeknik Negeri Sriwijaya pada 19 Februari 2026 dengan tema transformasi pelayanan prima berbasis integritas untuk mendukung Polsri sebagai Zona Integritas menuju WBK. Metode kegiatan meliputi identifikasi kebutuhan layanan, perencanaan materi, pemaparan interaktif, diskusi berbasis kasus, simulasi komunikasi layanan, serta refleksi tindak lanjut. Materi pelatihan menekankan sikap layanan, komunikasi empatik, mendengarkan aktif, penanganan keluhan, dan pemahaman titik kontak pengalaman pengguna pada layanan akademik maupun administratif. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta memperoleh penguatan pemahaman mengenai pentingnya konsistensi perilaku komunikasi, pengendalian emosi, respons cepat, dan pemulihan layanan untuk membangun pengalaman positif dosen dan seluruh staff. Kegiatan ini merekomendasikan penguatan budaya pelayanan melalui standar layanan, pelatihan berkelanjutan, dan evaluasi kepuasan pengguna secara periodik.

Kata Kunci: pelayanan prima; kompetensi komunikasi; customer experience; perguruan tinggi; zona integritas.

1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi tidak hanya menjalankan fungsi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga berperan sebagai organisasi layanan publik yang berinteraksi

* M. Arief Rahman, m.arief.rahman@polsri.ac.id

dengan mahasiswa, orang tua, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra industri, dan masyarakat. Kualitas interaksi tersebut memengaruhi persepsi pengguna terhadap profesionalitas institusi, terutama pada titik layanan akademik, kemahasiswaan, keuangan, administrasi umum, layanan karir, serta kanal komunikasi digital. Dalam konteks tersebut, pelayanan prima menjadi bagian penting dari tata kelola perguruan tinggi karena berhubungan langsung dengan kepuasan, kepercayaan, dan pengalaman pengguna layanan (Pameli et al., 2023; Rahman et al., 2023).

Kualitas pelayanan pada dasarnya dipahami sebagai kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja layanan yang diterima. Model SERVQUAL menekankan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai indikator utama kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988). Pada lingkungan pendidikan tinggi, kualitas layanan perlu dilihat tidak hanya dari fasilitas fisik dan prosedur administrasi, tetapi juga dari sikap petugas, kejelasan informasi, ketepatan respons, keandalan proses, dan kemampuan membangun interaksi yang meyakinkan. Abdullah (2006) menegaskan bahwa pengukuran kualitas layanan pendidikan tinggi harus mempertimbangkan karakteristik layanan akademik yang berbeda dengan layanan komersial biasa.

Customer experience atau pengalaman pengguna layanan menjadi pendekatan yang semakin penting dalam organisasi modern. Pengalaman pengguna terbentuk melalui rangkaian interaksi, perasaan, pikiran, persepsi, dan penilaian yang muncul pada setiap titik kontak layanan (Lemon & Verhoef, 2016; Verhoef et al., 2009). Pada perguruan tinggi, customer experience dapat muncul sejak pengguna mencari informasi, mengakses loket layanan, mengisi formulir, berkomunikasi dengan petugas, menerima solusi, hingga mengevaluasi kesan setelah layanan selesai. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan membutuhkan kompetensi komunikasi yang baik, termasuk kemampuan menyapa, mendengarkan, menjelaskan prosedur, menenangkan keluhan, dan memberikan solusi secara berintegritas.

Kompetensi komunikasi menjadi fondasi pelayanan prima karena petugas layanan sering menjadi wajah pertama institusi. Respons petugas dalam service encounter dapat membentuk kesan positif atau negatif terhadap organisasi (Bitner, 1990). Pengalaman layanan yang baik juga berhubungan dengan perilaku lanjutan pengguna, seperti loyalitas, kepercayaan, rekomendasi, dan kesediaan untuk kembali menggunakan layanan (Zeithaml et al., 1996). Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat, pelatihan menjadi strategi yang relevan untuk membangun pengetahuan, keterampilan, dan sikap layanan melalui transfer pengetahuan, diskusi, simulasi, dan refleksi praktik (Rahman, 2024a; Rahman et al., 2024a; Rahman et al., 2025a).

Berdasarkan kebutuhan tersebut, kegiatan Pelatihan Pelayanan Prima dilaksanakan di lingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya dengan mengangkat tema transformasi pelayanan prima berbasis integritas untuk mendukung Polsri sebagai Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi. Tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan pemahaman peserta mengenai prinsip pelayanan prima, memperkuat kompetensi komunikasi interpersonal, memperkenalkan konsep customer experience, dan mendorong perilaku layanan yang responsif, empatik, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Kegiatan ini juga diharapkan menjadi langkah awal dalam membangun budaya layanan kampus yang lebih humanis, profesional, dan berkelanjutan.

2. METODE

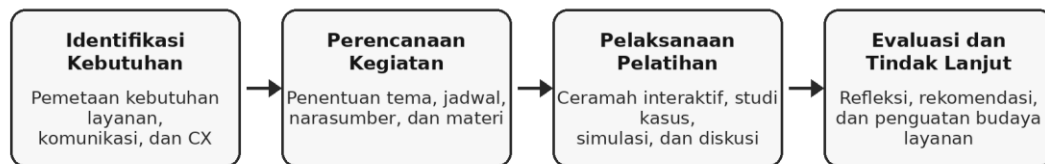
Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan pelatihan partisipatif. Subjek dampingan adalah unsur pelaksana layanan di lingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya yang berinteraksi dengan mahasiswa, dosen, mitra, dan pemangku kepentingan institusi. Kegiatan dilaksanakan pada 19 Februari 2026 di Gedung Aula KPA Politeknik Negeri Sriwijaya.

Narasumber kegiatan adalah Setiafani, Service Quality Officer Bank Mandiri Area Palembang, yang memiliki pengalaman pada bidang customer service, customer relationship, relationship manager priority banking, dan service quality.

Metode kegiatan disusun melalui empat tahap, yaitu identifikasi kebutuhan, perencanaan kegiatan, pelaksanaan pelatihan, serta evaluasi dan tindak lanjut. Tahap identifikasi kebutuhan dilakukan dengan meninjau isu layanan yang umum ditemui pada lingkungan perguruan tinggi, seperti kejelasan informasi, kesopanan komunikasi, respons terhadap keluhan, dan konsistensi sikap pelayanan. Tahap perencanaan dilakukan melalui penyusunan tema, alur kegiatan, materi, dokumentasi, dan strategi pembelajaran. Tahap pelaksanaan dilakukan melalui ceramah interaktif, penyampaian studi kasus, diskusi, simulasi komunikasi, dan refleksi pengalaman peserta. Tahap evaluasi dilakukan melalui pengamatan keaktifan peserta, respons selama diskusi, dan rumusan rekomendasi tindak lanjut.

Pendekatan partisipatif dipilih karena pelatihan pelayanan tidak cukup disampaikan melalui teori, tetapi perlu disertai simulasi dan pemaknaan pengalaman nyata. Strategi ini sejalan dengan karakter kegiatan pengabdian yang menempatkan peserta sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran, bukan sekadar penerima materi. Dokumentasi kegiatan digunakan sebagai bukti pelaksanaan dan bahan deskripsi hasil pada bagian berikut.

Diagram Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat



Gambar 1. Diagram tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat.

Tabel 1. Tahapan Kegiatan Pelatihan Pelayanan Prima

Tahap	Kegiatan	Pelaksana	Luaran
Identifikasi kebutuhan	Menentukan isu layanan, kebutuhan komunikasi, dan relevansi customer experience.	Tim pelaksana dan panitia	Peta kebutuhan materi pelatihan
Perencanaan	Menyusun tema, jadwal, narasumber, perlengkapan, serta alur kegiatan.	Tim pelaksana	Rundown dan materi kegiatan
Pelaksanaan	Melaksanakan pembukaan, pemaparan materi, diskusi, simulasi, dan refleksi.	Narasumber, panitia, peserta	Peningkatan pemahaman dan praktik komunikasi layanan
Evaluasi	Mengamati keaktifan, merumuskan temuan, dan menyusun rekomendasi tindak lanjut.	Tim pelaksana	Rekomendasi penguatan budaya pelayanan

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan pelaksanaan kegiatan (2026).

3. HASIL

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan prima memberikan ruang pembelajaran praktis bagi peserta untuk memahami hubungan antara kualitas komunikasi, pengalaman pengguna, dan citra institusi. Kegiatan diawali dengan pembukaan dan penguatan suasana kebangsaan melalui penyanyian lagu Indonesia Raya. Hal ini mempertegas bahwa pelayanan publik di lingkungan perguruan tinggi tidak hanya berkaitan dengan keterampilan teknis, tetapi juga dengan integritas, tanggung jawab, dan etika kelembagaan.

Pada sesi materi, narasumber menekankan bahwa customer experience terbentuk dari apa yang pengguna layanan pikirkan, rasakan, lihat, dengar, sentuh, dan lakukan ketika berinteraksi dengan institusi. Pemahaman ini membantu peserta melihat bahwa layanan kampus tidak berhenti pada penyelesaian administrasi, tetapi mencakup pengalaman emosional dan persepsi pengguna terhadap sikap, bahasa, kecepatan, dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas.

Sesi diskusi dan simulasi memperlihatkan bahwa peserta aktif mengaitkan materi dengan situasi kerja sehari-hari. Beberapa isu yang muncul meliputi cara menyambut pengguna layanan, cara menjawab pertanyaan berulang, cara menyampaikan informasi yang belum dapat dipenuhi, serta cara menjaga ekspresi dan nada bicara ketika menghadapi keluhan. Praktik tersebut menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi perlu dibangun melalui latihan berulang agar menjadi kebiasaan layanan yang konsisten.

Tabel 2. Capaian Kegiatan Berdasarkan Komponen Pelayanan Prima

Komponen	Fokus Materi	Bentuk Aktivitas	Capaian
Service attitude	Sikap ramah, sopan, cepat, dan berintegritas.	Pemaparan dan contoh kasus.	Peserta memahami pentingnya kesan pertama dalam layanan.
Komunikasi empatik	Mendengarkan aktif, pilihan kata, dan nada bicara.	Simulasi interaksi dengan pengguna layanan.	Peserta mampu mengidentifikasi respons komunikasi yang lebih tepat.
Customer experience	Titik kontak dan pengalaman emosional pengguna.	Diskusi konsep CX dan refleksi pengalaman.	Peserta memahami layanan sebagai perjalanan pengalaman pengguna.
Service recovery	Penanganan keluhan dan pemulihan layanan.	Tanya jawab dan pembahasan situasi layanan.	Peserta memperoleh gambaran respons yang solutif dan profesional.
Budaya layanan	Konsistensi perilaku dan standar layanan.	Refleksi tindak lanjut.	Terbentuk rekomendasi penguatan budaya pelayanan kampus.

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan hasil kegiatan (2026).



Gambar 2. Dokumentasi tampilan kegiatan Pelatihan Pelayanan Prima di Gedung Aula KPA Polsri.
Sumber: Dokumentasi kegiatan (2026).

Gambar 2 memperlihatkan identitas kegiatan pelatihan yang menegaskan fokus utama pada pelayanan prima, integritas, dan dukungan terhadap Zona Integritas menuju WBK. Informasi waktu, tempat, dan narasumber pada media kegiatan menjadi bagian dari komunikasi awal yang membantu peserta memahami arah dan tujuan pelatihan.



Gambar 3. Peserta dan panitia mengikuti pembukaan kegiatan melalui penyanyian lagu Indonesia Raya.
Sumber: Dokumentasi kegiatan (2026).

Gambar 3 menunjukkan suasana pembukaan kegiatan. Kegiatan pembukaan membangun kedisiplinan, keseriusan, dan kesamaan komitmen peserta sebelum memasuki sesi materi pelayanan prima.



Gambar 4. Pemaparan profil dan pengalaman narasumber Setiafani sebagai Service Quality Officer.
Sumber: Dokumentasi kegiatan (2026).

Gambar 4 menampilkan pemaparan profil narasumber. Pengalaman narasumber pada bidang customer service, customer relationship, relationship manager priority banking, dan service quality menjadi dasar praktik yang relevan untuk ditransformasikan ke konteks pelayanan perguruan tinggi.



Gambar 5. Penyampaian materi Customer Experience sebagai dasar memahami persepsi pengguna layanan.
Sumber: Dokumentasi kegiatan (2026).

Gambar 5 memperlihatkan materi customer experience. Materi ini menekankan bahwa pengguna layanan menilai institusi dari seluruh pengalaman yang dirasakan selama berinteraksi, mulai dari komunikasi verbal, visual, kenyamanan, hingga kecepatan penyelesaian kebutuhan.



Gambar 6. Praktik komunikasi interpersonal dan simulasi sikap pelayanan kepada peserta. Sumber: Dokumentasi kegiatan (2026).

Gambar 6 menunjukkan praktik komunikasi interpersonal. Aktivitas ini penting untuk melatih sikap tubuh, ekspresi, kontak mata, cara menyapa, serta kemampuan membangun kedekatan profesional dengan pengguna layanan.



Gambar 7. Diskusi interaktif dan tanya jawab mengenai situasi layanan di lingkungan perguruan tinggi. Sumber: Dokumentasi kegiatan (2026).

Gambar 7 memperlihatkan sesi diskusi interaktif. Pada sesi ini peserta dapat menyampaikan pengalaman dan pertanyaan yang berkaitan dengan tantangan layanan di unit kerja masing-masing, sehingga materi menjadi lebih kontekstual dan aplikatif.

4. DISKUSI

Temuan kegiatan menunjukkan bahwa pelayanan prima di perguruan tinggi membutuhkan keterpaduan antara dimensi kualitas layanan, kompetensi komunikasi, dan pengelolaan pengalaman pengguna. Hal ini sejalan dengan konsep kualitas layanan yang menekankan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebagai aspek penentu persepsi pengguna (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks kampus, keandalan terlihat dari ketepatan informasi dan penyelesaian layanan, sedangkan empati tercermin dari kemampuan petugas memahami kondisi mahasiswa, dosen, maupun mitra yang membutuhkan bantuan.

Pembahasan mengenai customer experience memperluas cara pandang peserta dari sekadar menyelesaikan permintaan menjadi menciptakan pengalaman layanan yang positif. Lemon dan Verhoef (2016) menjelaskan bahwa pengalaman pelanggan terbentuk melalui perjalanan yang terdiri atas beberapa titik interaksi. Oleh karena itu, setiap unit layanan di perguruan tinggi perlu memahami bahwa satu interaksi yang kurang tepat dapat memengaruhi citra institusi secara keseluruhan. Hal ini juga didukung oleh Verhoef et al. (2009) yang menekankan bahwa pengalaman pelanggan bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh dimensi rasional maupun emosional.

Kegiatan simulasi memperlihatkan bahwa kompetensi komunikasi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan berbicara, tetapi juga kemampuan mendengarkan, membaca situasi, mengendalikan emosi, dan memberikan respons yang solutif. Bitner (1990) menegaskan bahwa respons pegawai dalam pertemuan layanan dapat memengaruhi evaluasi pengguna terhadap kualitas organisasi. Dalam perspektif perguruan tinggi, respons tersebut dapat menentukan apakah pengguna merasa dilayani, dihargai, atau justru diabaikan. Oleh karena itu, pelatihan serupa perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kompetensi komunikasi menjadi budaya kerja.

Hasil kegiatan juga relevan dengan kajian kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Palembang yang menunjukkan pentingnya kualitas layanan bagi mahasiswa (Pameli et al., 2023). Studi Rahman et al. (2023) mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan juga memperlihatkan bahwa kepuasan pengguna tidak dapat dilepaskan dari pengalaman layanan yang diterima. Dalam kegiatan pengabdian, model pelatihan, webinar, pendampingan, dan diskusi telah banyak digunakan untuk meningkatkan kapasitas pengetahuan dan keterampilan sasaran, seperti pada pelatihan AI, digital public relation, WhatsApp Business, digital entrepreneurship, dan penyusunan perangkat pembelajaran (Rahman, 2024a; Rahman et al., 2023b; Rahman et al., 2024a; Rahman et al., 2025a; Rahman et al., 2025b).

Dari sisi kelembagaan, pelayanan prima berbasis integritas sejalan dengan kebutuhan transformasi digital dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Rahman et al. (2026a) menekankan bahwa transformasi digital pemerintah perlu diarahkan pada peningkatan kualitas layanan publik. Namun, digitalisasi tidak dapat berdiri sendiri tanpa perilaku layanan yang komunikatif dan empatik. Oleh sebab itu, perguruan tinggi perlu menyelaraskan standar operasional layanan, kanal digital, komunikasi langsung, pengukuran kepuasan, dan mekanisme penanganan keluhan sebagai satu sistem customer experience yang utuh.

Kegiatan ini memberikan kontribusi praktis berupa peningkatan kesadaran peserta terhadap pentingnya pelayanan yang ramah, responsif, dan berintegritas. Secara teoritis, kegiatan ini mendukung pandangan bahwa kualitas layanan dan customer experience saling berkaitan dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan pengguna. Secara kelembagaan, pelatihan ini dapat menjadi dasar penyusunan program lanjutan, seperti pelatihan service recovery, penyusunan service blueprint, standar komunikasi layanan, dan survei pengalaman pengguna secara periodik.

5. KESIMPULAN

Pelatihan Pelayanan Prima di lingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya telah memberikan penguatan pengetahuan dan keterampilan awal mengenai kompetensi komunikasi dan customer experience. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pelayanan prima di perguruan tinggi perlu dibangun melalui sikap ramah, empati, ketepatan informasi, respons cepat, kemampuan menangani keluhan, dan konsistensi perilaku layanan. Materi dan simulasi yang diberikan membantu peserta memahami bahwa pengalaman pengguna layanan terbentuk dari seluruh titik interaksi dengan institusi, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Rekomendasi dari kegiatan ini adalah perlunya pelatihan lanjutan secara berkala, penyusunan standar komunikasi layanan, penguatan budaya service recovery, serta evaluasi kepuasan dan pengalaman pengguna secara periodik. Perguruan tinggi juga perlu mengintegrasikan pelayanan prima dengan agenda Zona Integritas menuju WBK agar kualitas layanan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan etika, integritas, dan profesionalitas institusi.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Politeknik Negeri Sriwijaya, panitia pelaksana, seluruh peserta kegiatan, serta Setiafani selaku narasumber yang telah memberikan materi, pengalaman praktis, dan pendampingan dalam kegiatan Pelatihan Pelayanan Prima. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dokumentasi, penyediaan fasilitas, dan kelancaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47. <https://doi.org/10.1108/02634500610641543>.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82. <https://doi.org/10.1177/002224299005400206>.
- 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>.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69-96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>.
- Pameli, A., Rahman, M. A., & Sadariawati, R. (2023). Kualitas pelayanan Politeknik Pariwisata Palembang bagi mahasiswa. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 21-32.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rahman, M. A. (2023a). Dampak fintech terhadap perkembangan perbankan. *EKONOMI BISNIS*, 29(01), 12-19.

- Rahman, M. A. (2023b). Manajemen kualitas: Suatu pengantar. In Total Quality Management. Nas Media Pustaka.
- Rahman, M. A. (2024a). Peningkatan kapasitas artificial intelligence dengan pelatihan pemanfaatan AI oleh Kemenkominfo. *Khidmat: Journal of Community Service*, 1(3), 127-141.
- Rahman, M. A. (2024b). Webinar pelatihan menggunakan website artificial intelligence bagi guru bekerjasama dengan Dinas Pendidikan Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir. *Jurnal Sinergi*, 6(1), 39-50.
- Rahman, M. A. (2025a). Sosialisasi program beasiswa bahasa magang ke Jepang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sultan Indonesia*, 2(2), 44-51.
- Rahman, M. A., Aniswar, I., Permata, R., Hapsari, Y., & Asoka, E. (2024). Pelatihan penerapan media digital streaming video menggunakan aplikasi Vmix pada UPTD BTKP Disdik Sumsel. *BERBAKTI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 277-285.
- Rahman, M. A., Darfin, D., & Sepriansyah, A. A. G. (2026a). Webinar sosialisasi transformasi digital pemerintah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sultan Indonesia*, 3(1), 36-43.
- Rahman, M. A., Hapsari, Y., & Pameli, A. (2024c). Studi literatur: Pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia. *Jurnal Penelitian Multidisplin Bangsa*, 1(1).
- Rahman, M. A., Kusmayanti, K. (2024d). Sosialisasi AI manfaat Google Analytics bagi UMKM dalam mendukung Astacita Indonesia 2024. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sultan Indonesia*, 1(2), 62-69.
- Rahman, M. A., Kurniawan, M. L., Hashilla, A., & Oktarica, M. (2025b). Peningkatan kapasitas wirausaha digital dengan Digital Entrepreneurship Academy (DEA). *JANITA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 8-17.
- Rahman, M. A., Monica, A., & Achmad, Y. F. (2023c). Literature review: Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada produk e-commerce. *EKONOMI BISNIS*, 29(2), 78-89.
- Rahman, M. A., Pameli, A., Hapsari, Y., Novianti, L., & Gunawibawa, E. Y. (2024e). Pelatihan Training of Trainer (TOT) Digital Public Relation dalam upaya meningkatkan kualitas hubungan masyarakat di lembaga. *Prosiding Seminar Hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (SEHATI)*.
- Rahman, M. A., Pratiwi, I., & Paisal, P. (2024f). Sosialisasi UPT Karir dan Kewirausahaan Pengenalan Sisdikti 2024 Politeknik Negeri Sriwijaya. *INSAN CENDEKIA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 117-121.
- Rahman, M. A., Rahmi, L., & Wati, A. S. (2025c). Semester Learning Plan Preparation Workshop (RPS). *Jurnal Perjuangan dan Pengabdian Masyarakat: JPPM*, 1(3), 66-71.
- Rahman, M. A., Sadariawati, R., Pameli, A., & Kesuma, F. P. (2023d). Pelatihan WhatsApp Business: Meningkatkan efisiensi dan kinerja Bank Sampah Sakura Palembang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Akademisi*, 1(2), 6-12.

- Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A. (2009). Customer experience creation: Determinants, dynamics and management strategies. *Journal of Retailing*, 85(1), 31-41. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2008.11.001>.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>.