

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu (Sadat, 2000).

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Menurut Cravens dalam Handayani (2003) menyatakan bahwa, "Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang

diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP) sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi: kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen lembaga, sistem informasi, dan kerjasama dalam/luar negeri.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Perguruan tinggi harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra di pikiran konsumen khususnya mahasiswa. Kualitas harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan (Assegaff, 2009).

Bentuk pelayanan yang diterima oleh mahasiswa dalam perguruan tinggi mencakup pelayanan dalam kegiatan akademik, kemahasiswaan dan administrasi.

Pelayanan yang prima akan berdampak pada peningkatan citra perguruan tinggi dan sebaliknya. Pelayanan yang buruk akan menurunkan citra perguruan tinggi itu sendiri. Citra terbentuk dari kesan, impresi, dan perasaan berdasarkan pengalaman tentang kualitas yang dialami oleh seseorang terhadap penyedia jasa tersebut (Kotler, 2006).

Sedangkan apabila dilihat dari sudut pandang perilaku konsumen ada kecenderungan masyarakat yang memiliki penghasilan diatas rata-rata, memilih tempat kuliah yang baik, meski untuk mendapatkan tempat kuliah yang baik, tidak jarang orangtua bersedia mengeluarkan biaya pendidikan yang tidak sedikit. Karena itu, manajemen institusi pendidikan perlu mengetahui hal-hal apa saja yang dipertimbangkan orang tua dan mahasiswa dalam memilih tempat kuliah.

Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan (Parasuraman, et al, 1991).

Hasil penelitian yang dilakukan Irsutami (200\_) menemukan bahwa mahasiswa merasa cukup puas terhadap kualitas proses belajar mengajar yang diberikan namun terdapat beberapa dimensi kualitas/kepuasan yang harus menjadi perhatian penyelenggara kuliah untuk menciptakan tingkat kepuasan yang lebih maksimal. Sedangkan penelitian yang dilakukan Winarto (2011) menemukan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Polines secara keseluruhan cukup puas (skor sebesar 3,03). Selanjutnya penelitian yang

dilakukan Rio (200\_) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa dengan R Square 0,754. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra, dengan R Square 0,499. Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra, hal ini didasarkan pada hasil analisis variable Z memiliki koefisien regresi sebesar 0,490. Kualitas Pelayanan melalui kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra dengan R Square 0,754.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “Pengaruh kualitas layanan, citra institusi, dan biaya terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto?
- b. Apakah citra instansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto?
- c. Apakah biaya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto?
- d. Apakah kualitas layanan, citra dan biaya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto?

### **C. Batasan Masalah**

Batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Variabel dalam penelitian ini dibatasi pada kualitas layanan, citra, dan biaya pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- b. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- b. Untuk menganalisis pengaruh citra terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- c. Untuk menganalisis pengaruh biaya terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- d. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, citra dan biaya secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

## **E. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan pembelajaran penulis dibidang penelitian ilmiah dengan latar belakang pendidikan penulis.

b. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu pengetahuan dan informasi dalam penelitian selanjutnya.

c. Bagi Institusi

Sebagai acuan bagi pihak penyedia jasa dalam memberikan kualitas layanan, citra dan biaya.

d. Bagi konsumen (Mahasiswa UMP dan Calon Mahasiswa UMP)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang kualitas layanan, citra dan biaya pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.