

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

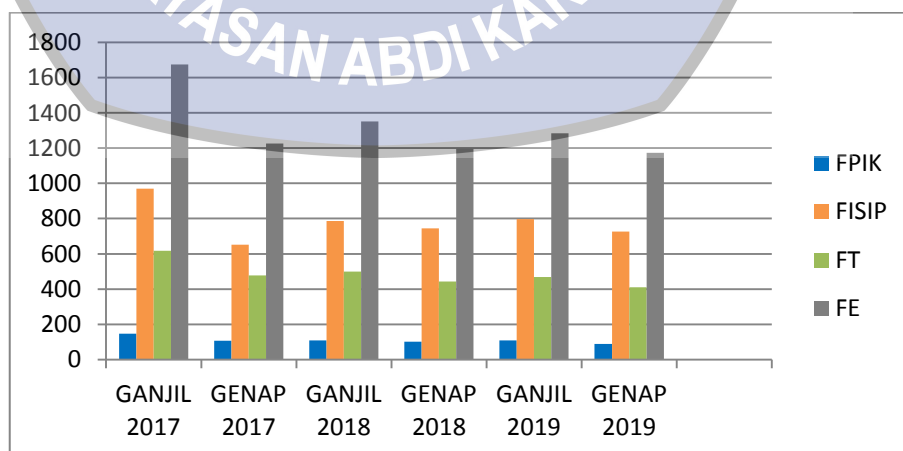
Pada abad ke-21 merupakan peningkatan era globalisasi yaitu revolusi industri 4.0, salah satu cara yang untuk menghadapi revolusi industri 4.0 adalah dengan meningkatkan modal manusia (Human Capital). Untuk meningkatkan modal manusia (Human Capital) salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah pendidikan. Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga penyelenggara tertinggi penyedia jasa pendidikan dalam masyarakat, yang turut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. “Hasil studi menunjukkan bahwa tingkat kemajuan pembangunan suatu bangsa amat erat kaitannya dengan tingkat pendidikan bangsa itu. Tingkat pertumbuhan ekonomi suatu bangsa juga dapat dilihat dari tingkat kemajuan pendidikan bangsa tersebut. Makin tinggi tingkat pendidikan bangsa itu, makin tinggi pula tingkat kemakmuran mereka”. (Alma, 2007).

Perguruan tinggi swasta sekarang dihadapkan dengan persaingan yang ketat antar perguruan tinggi swasta lain dan perusahaan yang membuka perguruan tinggi. Kelangsungan hidup perguruan tinggi tidak lepas dari peran masyarakat. Karena masyarakat ikut serta dalam memberikan sumber daya, baik berupa sumber daya manusia dan sumber dana yang diperlukan bagi penyelenggaranya, dan masyarakat pula yang nantinya akan menerima atau memanfaatkan hasil dari pelayanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi. Ada keterkaitan dan pertukaran

saling mengambil dan memberi (take and give) antara perguruan tinggi dan masyarakat. Oleh sebab itu, wajarlah apabila Perguruan Tinggi dituntut tanggung jawabnya atas layanan yang dinyatakan (dijanjikan) kepada masyarakat. (Ghafur, 2010).

Universitas Satya Negara Indonesia (USNI) merupakan salah satu perguruan tinggi yang juga berperan selama 30 tahun dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Menurut laporan Dikti publikasi, USNI memiliki peringkat B. Menurut Webometrics, yaitu salah satu lembaga pemeringkat universitas yang meyakini bahwa kualitas dari suatu lembaga tinggi dapat dilihat dari publikasi dan aktivitas riset yang terbuka untuk publik, saat ini USNI menduduki rangking 2058 dan peringkat 15951 rangking dunia. Berdasarkan data yang diperoleh dari internal kampus, mahasiswa USNI mengalami penurunan pada tahun berikutnya. Penurunan mahasiswa dapat digambarkan melalui grafik di bawah ini:

Gambar 1.1 Total Mahasiswa USNI Strata-1 2017-2019



Sumber: Data Internal Kampus Diolah Penulis (2019)

Mahasiswa sebagai pemangku kepentingan (stakeholder) utama perguruan tinggi berhak memperoleh apa yang diharapkan. Untuk mewujudkan harapan dari mahasiswa, perguruan tinggi harus mensinergikan antara harapan mahasiswa dengan visi, misi, dan tujuan organisasi (Perguruan Tinggi). Kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang penting yang perlu diperhatikan, baik bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta, karena mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi. Karena tanpa adanya mahasiswa, maka perguruan tinggi tidak akan ada. Setiap perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan sesuai dengan harapan mahasiswa, agar mahasiswa tidak memilih untuk pergi ke perguruan tinggi lain.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk/jasa terhadap kinerja yang diharapkan. (Kotler dan Keller, 2009). Faktor-faktor pengaruh kepuasan pada mahasiswa, telah dilakukan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Seperti yang penulis temukan dalam penelitian (Ade, dkk, 2018), yang menyatakan faktor tersebut adalah citra merek, kualitas pelayanan, dan persepsi harga. Kemudian pada penelitian (Adie Kurbani, 2017) yang menyatakan faktor yang mempengaruhi adalah kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan. Selanjutnya penelitian (Meilya Karya Putri, 2018) yang menyatakan faktor tersebut adalah kinerja dosen dan pelayanan administratif.

Sebagai perguruan tinggi, Universitas Satya Negara Indonesia terus melakukan persiapan dalam peningkatan kualitas pelayanan dan proses perkuliahan yang terbaik untuk masa depan Universitas Satya Negara Indonesia di

dunia pendidikan dan menjadi salah satu Perguruan Tinggi Swasta terbaik. Menurut Tjiptono (2004: 59), kualitas pelayanan juga merupakan tingkat keunggulan dalam memenuhi keinginan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan pra survey untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di USNI dengan menyebarkan kuesioner kepada 25 mahasiswa/i Universitas Satya Negara Indonesia kampus A, hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.1:

Tabel 1.1  
Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan

SKOR	KETERANGAN	KODE	JUMLAH	PRESENTASE
1	Sangat Tidak Puas	STS	1	6%
2	Tidak Puas	TP	5	18%
3	Cukup Puas	CP	11	45%
4	Puas	P	6	22%
5	Sangat Puas	SP	2	9%
	TOTAL		25	100%

Sumber: Hasil PraSurvey Diolah Penulis (2019)

Berdasarkan hasil tabel 1.1 diperoleh hasil persentase ketidak puas mahasiswa sebesar 24%. Hal ini menunjukkan, bahwa fakta yang peneliti temukan pada tingkat kepuasan mahasiswa/i USNI pada kualitas pelayanan masih dalam kategori cukup puas yaitu sebesar 45 % dan belum sampai pada kategori puas dan sangat puas. Bila hasil pra survey diasumsikan pada mahasiswa/i USNI tahun 2019, maka dapat diasumsikan bahwa kurang lebih 1.057 mahasiswa/i merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan di USNI.

Dalam penelitian Andari (2017) menyatakan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dalam penelitian Putranto (2016) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Selain faktor kualitas pelayanan, fasilitas juga merupakan pendukung proses pembelajaran. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian Adie Kurbani (2017) menyatakan bahwa fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut Sulastiyono (2009) yang dimaksud fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pemakai dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga segala kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan baik. Jenis-jenis fasilitas dalam perguruan tinggi antara lain berupa perpustakaan, laboratorium komputer, tempat ibadah, kantin dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan pra survey untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas di USNI dengan menyebarkan kuesioner kepada 25 mahasiswa/i Universitas Satya Negara Indonesia kampus A, dan hasilnya bisa dilihat pada tabel 1.2:

Tabel 1.2  
Hasil Pra Survey Fasilitas

SKOR	KETERANGAN	KODE	JUMLAH	PRESENTASE
1	Sangat Tidak Puas	STS	2	9%
2	Tidak Puas	TP	4	17%
3	Cukup Puas	CP	11	41%
4	Puas	P	6	25%
5	Sangat Puas	SP	2	8%
	TOTAL		25	100%

Sumber: Hasil PraSurvey Diolah Penulis (2019)

Berdasarkan hasil tabel 1.2 diperoleh hasil persentase ketidak puasan mahasiswa sebesar 26%. Hal ini menunjukkan, bahwa fakta yang peneliti temukan pada tingkat kepuasan mahasiswa/i USNI pada fasilitas masih dalam kategori cukup puas yaitu sebesar 41% dan belum sampai pada kategori puas dan sangat puas. Bila hasil pra survey diasumsikan pada mahasiswa/i USNI tahun 2019, maka dapat diasumsikan bahwa kurang lebih 967 mahasiswa/i merasa cukup puas dengan fasilitas USNI. Berbeda dengan penelitian Adie Kurbani (2017), menurut penelitian Umayya (2017) fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Selain kualitas pelayanan dan fasilitas, hal yang perlu diperhatikan adalah persepsi harga. Hal ini sesuai dengan penelitian (Ade, dkk, 2018) yang menyatakan bahwa persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Persepsi harga (perceived price) berkaitan dengan bagaimana informasi harga dipahami seluruhnya oleh konsumen dan memberikan makna yang dalam bagi mereka. Menurut Kotler (2008: 278), terdapat tiga indikator di dalam persepsi harga yaitu keterjangkauan, apakah suatu harga yang ditawarkan terjangkau dengan daya beli target konsumen atau sesuai dengan budget yang telah ditentukan; daya saing harga, yaitu apakah suatu harga yang ditawarkan kompetitif dibandingkan dengan produk atau jasa lainnya, atau mungkin lebih murah; dan kesesuaian harga dengan manfaat, yaitu bagaimana nilai manfaat yang diterima pelanggan atas produk atau jasa dianggap sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis melakukan pra survey untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap persepsi harga di USNI dengan

menyebarkan kuesioner kepada 25 mahasiswa/i Universitas Satya Negara Indonesia kampus A, dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.3:

Tabel 1.3  
Hasil Pra Survey Persepsi Harga

SKOR	KETERANGAN	KODE	JUMLAH	PRESENTASE
1	Sangat Tidak Puas	STS	1	6%
2	Tidak Puas	TP	5	18%
3	Cukup Puas	CP	13	52%
4	Puas	P	5	18%
5	Sangat Puas	SP	1	6%
	TOTAL		25	100%

Sumber: Hasil PraSurvey Diolah Penulis (2019)

Berdasarkan hasil tabel 1.3 diperoleh hasil persentase kepuasan mahasiswa sebesar 24%. Namun, persepsi harga yang dirasakan mahasiswa/i USNI masih dalam kategori cukup yaitu sebesar 52%, meskipun ada ketidakpuasan sebesar 24%. Bila hasil pra survey diasumsikan pada mahasiswa/i USNI tahun 2019, maka dapat diasumsikan bahwa kurang lebih 1.227 mahasiswa/i merasa cukup puas dengan persepsi harga yang dikeluarkan untuk kuliah di USNI.

Berbeda dengan penelitian (Ade, dkk, 2018) pada penelitian F.X. Sulistiyanto W.S dan Euis Soleha (2015) menyatakan bahwa persepsi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan dengan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan hal tersebut dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA KAMPUS A”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa?
4. Apakah terdapat pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan mahasiswa?

## **C. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.
- b. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa.
- c. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan mahasiswa.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa.



## 2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai alat untuk melihat apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian Universitas Satya Negara Indonesia dapat menjadikan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mengambil suatu tindakan pencegahan serta dapat mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga terhadap kepuasan mahasiswa.
- b. Bagi dunia pendidikan, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu karya ilmiah yang layak dipercaya dan dapat menjadi bahan acuan maupun pertimbangan pembaca karya ilmiah lainnya.
- c. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai suatu aplikasi penerapan ilmu yang telah didapatkan selama proses perkuliahan, khususnya dibidang pemasaran. Hal ini dapat memperluas wawasan dan bekal bagi peneliti dikemudian hari.