

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini, persaingan semakin kompetitif. Setiap perusahaan berlomba-lomba untuk menarik perhatian pelanggan. Suatu perusahaan harus menekankan pada pentingnya kualitas pelayanan pada pelanggan. Masalah kualitas layanan merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu untuk mendapatkan perhatian yang serius bagi perusahaan. Layanan merupakan interaksi yang dilakukan oleh sebuah perusahaan atau institusi kepada pelanggan yang berkaitan dengan penjualan produk atau jasa. Selanjutnya, kualitas layanan (*service quality*) diartikan sebagai sebuah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memuaskan pelanggan. Jadi, dengan kata lain, kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan (Tjiptono, 2008). Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988) telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*.

Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat. Menurut Gazpersz (1997), kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan, menurut Tjiptono dan Gregorius (2007), kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan tersebut memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka pelanggan tidak puas dan demikian pula sebaliknya.

Suatu produk atau jasa memiliki kualitas yang baik akan memberikan rasa puas terhadap pelanggannya sehingga pelanggan akan loyal terhadap produk/jasa tersebut. Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku

untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk/jasa yang dihasilkan oleh badan usaha (Olson, 1993). Dengan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat bertahan dan pelanggan loyal terhadap perusahaan. Loyalitas pelanggan merupakan faktor penting bagi keberhasilan suatu perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Strategi yang didasarkan pada komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan pelanggan secara terus menerus dilakukan oleh perusahaan-perusahaan, baik yang menghasilkan barang nyata ataupun jasa.

Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan/menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan kepada pelanggannya (mahasiswa) dalam rangka menaikkan kualitas hidup melalui pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten. Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting, yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai agen perubahan dan transformasi sosial menuju terciptanya masyarakat yang positif serta lebih baik. Menurut Handayani, dkk (2011), pendidikan di tingkat universitas termasuk salah satu bentuk pelayanan jasa yang ditandai dengan sifatnya yang tidak dapat dirasa, didengar, sebelum dibeli atau dikonsumsi (*intangible*). Oleh karena itu, Universitas sebagai institusi yang bergerak dalam sektor jasa dituntut untuk berusaha memberikan pelayanan jasa dengan kualitas yang sesuai dengan harapan pelanggan. Permasalahan kualitas dalam pendidikan mempunyai arti yang sangat penting dalam rangka memberikan kualitas belajar mengajar yang sesuai dengan kurikulum dan harapan mahasiswa yang nantinya akan menghasilkan SDM intelektual yang berkualitas. Lembaga pendidikan juga harus mampu meningkatkan kompetensi dengan lembaga pendidikan lain untuk dapat bersaing.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah Proses Belajar Mengajar (PBM). Dalam undang - undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 BAB I Pasal 1 ayat 1 bahwa Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki

kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Proses Belajar Mengajar akan menghasilkan keluaran yang disebut dengan *output* pembelajaran. Proses Belajar Mengajar yang efektif, berguna dalam mendidik masyarakat sehingga menjadi masyarakat terdidik sesuai dengan tuntutan masyarakat teknologi modern dan nantinya mampu bersaing di era globalisasi maupun pasar bebas seperti sekarang.

Terdapat beberapa penelitian yang berhubungan dengan Proses Belajar Mengajar (PBM), seperti penelitian yang dilakukan oleh Giantari, dkk (2008) dengan judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar Di Program Diploma III FE UNUD”. Penelitian tersebut menggunakan *Importance Performance analysis*, yang menghasilkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Program Diploma III FE Unud secara keseluruhan termasuk klasifikasi cukup puas dan variabel yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa ada 14 variabel.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Darsono dan Wellyan (2007) dengan judul “Kontribusi Perceived Service Quality, Trust dan Satisfaction dalam Membentuk Loyalitas Mahasiswa”. Penelitian tersebut menggunakan *Structural Equation Modeling*, yang menghasilkan bahwa *Perceived service quality* merupakan *anteseden satisfaction* dan *trust*. Jadi, dalam *setting* penelitian ini, semakin tinggi *perceived service quality*, semakin besar kemungkinan terbentuknya *satisfaction* dan *trust*. Loyalitas merupakan konsekuensi *satisfaction* dan *trust*. Jadi, dalam *setting* penelitian ini, semakin tinggi *satisfaction* dan *trust*, semakin besar kemungkinan terbentuknya loyalitas..

Sedangkan dalam penelitian ini akan melakukan pengukuran hubungan antara dimensi *servqual*, kualitas PBM terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa dengan menggunakan (*Structural Equation Modeling*) SEM. SEM adalah sekumpulan teknik-teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan (Waluyo, 2011). Penelitian ini akan dilakukan di program studi teknik industri Universitas Trunojoyo. Program studi teknik industri

Universitas Trunojoyo merupakan program studi yang terbilang masih baru, yakni ± berumur 10 tahun. Program studi teknik industri Universitas Trunojoyo berdiri pada tahun 2001 bersamaan dengan berdirinya Universitas Trunojoyo. Dari tahun ke tahun program studi teknik industri mengalami peningkatan jumlah mahasiswa. Meskipun setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah mahasiswa, hal ini tidak berarti kepuasan mahasiswa dari program studi ini cukup baik. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka program studi teknik industri harus meningkatkan kualitas pelayanan pendidikannya, salah satunya adalah kualitas PBM.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka hipotesa yang akan dicari adalah :

1. Apakah ada hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kualitas PBM.
2. Apakah ada hubungan responsif (*responsiveness*) dengan kualitas PBM.
3. Apakah ada hubungan keyakinan/jaminan (*assurance*) dengan kualitas PBM.
4. Apakah ada hubungan empati (*empathy*) dengan kualitas PBM.
5. Apakah ada hubungan fisik/penampilan (*tangibles*) dengan kualitas PBM.
6. Apakah ada hubungan kualitas PBM dengan kepuasan mahasiswa.
7. Apakah ada hubungan kualitas PBM dengan loyalitas mahasiswa.
8. Apakah ada hubungan kepuasan mahasiswa dengan loyalitas mahasiswa.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mengukur pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kualitas PBM.
2. Untuk mengetahui dan mengukur pengaruh responsif (*responsiveness*) terhadap kualitas PBM.
3. Untuk mengetahui dan mengukur pengaruh keyakinan/jaminan (*assurance*) terhadap kualitas PBM.

4. Untuk mengetahui dan mengukur pengaruh empati (*empathy*) terhadap kualitas PBM.
5. Untuk mengetahui dan mengukur pengaruh fisik/penampilan (*tangibles*) terhadap kualitas PBM.
6. Untuk mengetahui dan mengukur pengaruh kualitas PBM terhadap kepuasan mahasiswa.
7. Untuk mengetahui dan mengukur pengaruh kualitas PBM terhadap loyalitas mahasiswa.
8. Untuk mengetahui dan mengukur pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.
9. Menemukan indikato-indikator yang paling dominan dalam mempengaruhi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*, kualitas Proses Belajar Mengajar (PBM), kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Memberikan masukan bagi Program Studi Teknik Industri Universitas Trunojoyo terhadap faktor-faktor yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas Proses Belajar Mengajar (PMB).
2. Untuk menambah pengetahuan dan sebagai informasi, serta bahan acuan untuk perbandingan penelitian serupa.

1.5 Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan di Program Studi Teknik Industri Universitas Trunojoyo.
2. Responden yang diambil adalah mahasiswa berstatus aktif di Program Studi Teknik Industri Universitas Trunojoyo.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran dari skripsi ini dan agar mudah dalam memahaminya, maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I ini berisi tentang ide dasar penulisan penelitian yang secara keseluruhan membahas latar belakang, perumusan masalah yang akan diselesaikan, batasan masalah, tujuan, manfaat, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab II ini akan di bahas mengenai teori – teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dan juga mendukung sebagai acuan dilakukan suatu penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III ini berisi tentang langkah - langkah sistematika dalam pelaksanaan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan langkah - langkah pengolahan data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN DATA

Pada bab IV memuat data yang diperoleh dari suatu penelitian yang telah dikumpulkan dan dilakukan pengolahan data, serta memuat analisa pengolahan data dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab V ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari hasil pengolahan data dan analisa data, serta mengenai saran yang ditujukan pada penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN