

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan salah satu organisasi yang bergerak dibidang jasa pendidikan. Perguruan tinggi harus berkomitmen untuk terus membangun atmosfir akademik dan aspek pelayanan dikampus. Salah satu indikator dari pengelolaan universitas yang profesional adalah lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan akademik yang berkualitas. Salah satunya adalah pelayanan yang berkaitan dengan proses perkuliahan.

Perkembangan pendidikan membuat persaingan pada tingkat fakultas disetiap perguruan tinggi menjadi semakin ketat. Banyak fakultas-fakultas baru yang bermunculan yang ikut serta meramaikan persaingan. Setiap perguruan tinggi tentunya ingin memberikan fasilitas serta pelayanan akademik yang baik. Untuk menciptakan kualitas yang baik tentunya harus memperhatikan suara konsumen yakni mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa bukanlah hal yang mudah, disebabkan karakter serta penilaian setiap mahasiswa tentunya bervariasi tergantung pada individu masing-masing. Dalam aplikasinya sering ditemui masalah-masalah dalam pengelolaan administrasi yang menyebabkan mahasiswa merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Pelayanan baik dari administrasi karyawan serta bimbingan dari dosen akan menumbuhkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.

Universitas Trunojoyo Madura (UTM) merupakan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) ditetapkan berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 85 Tahun 2001 tertanggal 5 Juli 2001, yang diresmikan oleh Menteri Sekretaris Negara RI pada tanggal 23 Juli 2001. Bersamaan dengan pengusulan penegerian, pada tahun akademik 2001/2002, Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura (FT UTM) diresmikan dengan tiga program Studi Teknik Informatika, Teknik Industri dan Manajemen Informatika. Seiring berjalanya waktu FT UTM membuka program studi baru yakni Teknik Elektro, Teknik Mekatronika dan Teknik Multimedia Jaringan. Hal ini dilakukan untuk

memenuhi tuntutan dan mengantisipasi kebutuhan pasar sejalan dengan dibangunnya jembatan SURAMADU (Surabaya-Madura).

Fakultas Teknik UTM sebagai penyelenggara pendidikan tinggi dituntut untuk memiliki pelayanan akademik yang dapat memenuhi permintaan konsumen (mahasiswa). Sejauh ini belum terdapat evaluasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa FT sehingga kami bermaksud untuk memodelkan kepuasan mahasiswa FT UTM terhadap pelayanan akademik FT UTM menggunakan *European Customer Satisfaction Index* (ECSI). Sejumlah negara Eropa telah mengembangkan indeks kepuasan pelanggan nasional untuk berbagai macam barang dan jasa.

Model indeks kepuasan ECSI terdapat lima variabel laten yang bertujuan untuk mengukur dan menjelaskan pengaruh dari kelima variabel laten terhadap kepuasan mahasiswa, variabel laten yaitu : *Image* adalah persepsi mahasiswa mengenai citra atau jati diri FT UTM. *Customer expectation* adalah harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. *Perceived quality of hardware* adalah penilaian mahasiswa terhadap fasilitas akademik FT UTM. *Perceived quality of software* adalah penilaian mahasiswa terhadap kinerja staf administrasi & dosen. *Perceived value* adalah nilai yang dirasakan dari pengajaran dan pembelajaran dalam kaitannya dengan upaya untuk meningkatkan ilmu. *Customer satisfaction* adalah tingkat perasaan mahasiswa setelah membandingkan harapan dengan kinerja pelayanan akademik FT UTM. *Loyalty* adalah ketersediaan mahasiswa FT untuk merekomendasikan FT UTM kepada orang lain (Chitty, 2007).

1.2 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *image* mempunyai pengaruh langsung pada *perceived value* ?
2. Apakah *expectations* mempunyai pengaruh langsung pada *perceived value*?
3. Apakah *perceived quality Hardware* mempunyai pengaruh langsung pada *perceived value* ?
4. Apakah *perceived quality Software* mempunyai pengaruh langsung pada *perceived value* ?

5. Apakah *image* mempunyai pengaruh langsung pada *customer satisfaction* ?
6. Apakah *perceived quality Software* mempunyai pengaruh langsung pada *customer satisfaction* ?
7. Apakah *image* mempunyai pengaruh langsung pada *loyalty* ?
8. Apakah *perceived quality Software* mempunyai pengaruh langsung pada *loyalty* ?
9. Apakah *perceived value* mempunyai pengaruh langsung pada *customer satisfaction* ?
10. Apakah *customer satisfaction* mempunyai pengaruh langsung pada *loyalty*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *image* terhadap *perceived value*
2. Untuk mengetahui pengaruh *expectations* terhadap *perceived value*
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived quality Hardware* terhadap *perceived value*
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived quality Software* terhadap *perceived value*
5. Untuk mengetahui pengaruh *image* terhadap *customer satisfaction*
6. Untuk mengetahui pengaruh *perceived quality Software* terhadap *customer satisfaction*
7. Untuk mengetahui pengaruh *image* terhadap *loyalty*
8. Untuk mengetahui pengaruh *perceived quality Software* terhadap *loyalty*
9. Untuk mengetahui pengaruh *perceived value* terhadap *customer satisfaction*
10. Untuk mengetahui pengaruh *customer satisfaction* terhadap *loyalty*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, yaitu :

1. Peneliti, dapat meningkatkan kemampuan dalam mengamati dan menganalisis permasalahan.

2. Instansi terkait, dapat memberikan informasi mengenai kepuasan mahasiswa FT UTM dan menjadi bahan pertimbangan pengambilan kebijakan guna meningkatkan kualitas akademik
3. Kalangan akademisi, dapat dijadikan referensi tambahan dipergustakaan agar dapat berguna bagi mahasiswa yang akan datang dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penjelasan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan skripsi yaitu :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Berisi pendahuluan yang berisi mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian serta sistematika penulisan penelitian.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Memuat tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa akademik serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan mengenai kerangka pemikiran penelitian, pengumpulan dan pengambilan data serta langkah-langkah penelitian.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang pengolahan dan analisa data yang dilakukan, untuk disajikan menjadi sebuah informasi.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Menjelaskan kesimpulan atas apa yang telah dipaparkan dan memberikan saran-saran yang mungkin dapat dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.