

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Globalisasi adalah periode persaingan di semua aspek kehidupan. Proses globalisasi mencakup berbagai sektor seperti globalisasi ekonomi, globalisasi budaya, globalisasi komunikasi dan globalisasi Pendidikan. Pada konteks globalisasi Pendidikan maka Lembaga Pendidikan perlu melakukan inovasi strategi untuk menangani kompetisi tersebut mengoptimalkan kualitas institusi pendidikan baik dalam aspek mutu pendidikan maupun tingkat pelayanan pendidikan yang disediakan kepada para mahasiswanya. Hal Ini sejalan dengan kebutuhan revolusi industri 4.0, di mana mutu layanan pendidikan tidak hanya dinilai dari aspek pengajaran, tetapi juga dari inovasi teknologi, kepuasan mahasiswa, serta kesetiaan mahasiswa kepada institusi. Dengan cara demikian, pelayanan pendidikan menjadi salah satu indikator utama dalam kelangsungan dan keberhasilan institusi pendidikan tinggi (Anwar et al., 2023).

Kualitas pelayanan di perguruan tinggi mencakup berbagai unsur, mulai dari layanan akademik, administrasi, fasilitas, hingga interaksi antara dosen, staf akademik, dan mahasiswa. Secara empiris kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan dan kesetiaan mahasiswa (Hayati et al., 2021). Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin besar pula

tingkat kepuasan mahasiswa, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka, seperti kemauan untuk merekomendasikan kampus kepada orang lain. Beberapa penelitian di Indonesia menegaskan bahwa kepuasan mahasiswa adalah variabel perantara yang krusial antara kualitas layanan dan kesetiaan mahasiswa. (Ecodemica et al., 2020). Hasil yang sama juga ditemukan di penelitian, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan tingkat kepuasan dan loyalitas mahasiswa (Syakur, 2018) Oleh karena itu, mutu layanan bukan sekadar unsur administratif, melainkan juga sangat terkait dengan keberlangsungan dan reputasi institusi pendidikan tinggi.

tabel 1 1 data seluruh mahasiswa aktif s1 manajemen

S1 Manajemen	Jumlah
Angkatan	
2019	29
2020	11
2021	20
2022	312
2023	323
2024	294
2025	293
Grand Total	1282

Sumber: BAK Universitas Trunojoyo Madura (2025)

UTM telah berusaha untuk melakukan inovasi dalam layanan dengan menerapkan Sistem Informasi Akademik (SIKAD), dan digitalisasi administrasi perguruan tinggi. Usaha ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan memperkuat komitmen terhadap kampus. Meskipun demikian, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan dari

mahasiswa, kesulitan dalam mengakses sistem daring seperti ketika semesteran memasukkan mata kuliah sistemnya sering eror dan lambat, serta respon yang tidak cepat dari beberapa unit pelayanan seperti kita memnita surat pengantar penelitian pengantar magang itu dikirim 3 hari selanjutnya setelah kita mengisi formulir. Hasil tersebut menandakan bahwa perbedaan antara harapan mahasiswa dan layanan yang ditawarkan pihak universitas Sebagai kampus yang terus berkembang, UTM dituntut untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas dengan dukungan teknologi inovatif agar mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswanya. Beberapa mahasiswa masih menemukan kendala dalam akses layanan administrasi, keterbatasan pemanfaatan teknologi dalam layanan akademik, serta variasi kualitas pelayanan antar unit. Kondisi ini menuntut adanya penelitian lebih mendalam terkait pengaruh kualitas layanan terhadap inovasi teknologi, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa di UTM.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi celah penelitian tersebut dan memperkaya kajian empiris di bidang manajemen jasa pendidikan tinggi. Dalam beberapa banyak studi yang mengkaji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan serta loyalitas mahasiswa, sebagian besar masih terpusat pada perguruan tinggi swasta atau hanya menganalisis hubungan langsung antara kualitas layanan dan kepuasan, tanpa memperhitungkan peran inovasi teknologi sebagai faktor signifikan Syakur, (2018);(Hayati et al., (2021), Ecodemica et al., (2020). Oleh karena itu, terdapat peluang penelitian yang harus dilengkapi, yaitu studi yang lebih mendalam tentang dampak kualitas layanan

terhadap inovasi teknologi, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa di institusi pendidikan negeri, khususnya di Universitas Trunodjoyo Madura

Berdasarkan penjelasan di atas, Penelitian ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang disediakan oleh UTM dapat mendorong inovasi teknologi, meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa, dan memperkuat loyalitas mahasiswa terhadap universitas. Studi ini diharapkan mampu memberikan sumbangan teoritis dan praktis untuk pengembangan layanan pendidikan tinggi, khususnya di UTM, sehingga dapat bersaing dengan institusi pendidikan lainnya baik di skala nasional maupun internasional.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dalam penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh kualitas Pelayanan terhadap inovasi teknologi ?
2. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa ?
3. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa ?
4. Apakah pengaruh inovasi teknologi, terhadap loyalitas mahasiswa ?
5. Apakah pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa ?
6. Apakah pengaruh kualitas pelayanan, inovasi teknologi, kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa ?
7. Apakah kepuasan mahasiswa mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas Pelayanan terhadap inovasi teknologi.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa.
4. Menganalisis pengaruh inovasi teknologi terhadap loyalitas mahasiswa.
5. Menganalisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.
6. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, inovasi teknologi kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.
7. Menganalisis kepuasan mahasiswa mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa.

D. Manfaat penelitian

Hakikatnya setiap penelitian memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Trunojoyo Madura

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak universitas dalam meningkatkan kualitas layanan dan mengoptimalkan pemanfaatan inovasi teknologi, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini memberikan wawasan dan pengetahuan lebih mendalam mengenai hubungan antara kualitas layanan, inovasi teknologi, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa, sekaligus memperkaya pengalaman peneliti dalam mengkaji isu-isu manajemen pendidikan tinggi.

3. Bagi Civitas Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan rujukan akademis bagi mahasiswa, dosen, serta peneliti lain, khususnya dalam bidang manajemen, pemasaran jasa, dan manajemen pendidikan, sehingga dapat memperluas literatur tentang kualitas layanan dan loyalitas di perguruan tinggi.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini bermanfaat sebagai sumber informasi dan tambahan pengetahuan mengenai pentingnya kualitas layanan dan inovasi teknologi dalam membangun kepuasan serta loyalitas mahasiswa, serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya yang relevan.