

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi merupakan tempat untuk mahasiswa menimba ilmu. Demi kenyamanan mahasiswa dalam kegiatan belajar, sebuah perguruan tinggi harus mampu memenuhi standar kebutuhan mahasiswanya. Untuk mengetahui apakah standar kebutuhan mahasiswa sudah terpenuhi, dapat dilihat dari kepuasan konsumen itu sendiri. Salah satu perguruan tinggi swasta di Surakarta yaitu Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pada kampus tersebut, terdapat program internasional dengan kualitas pelayanan yang berbeda daripada program mahasiswa reguler. Hal ini dikarenakan beberapa mahasiswa dari program internasional berasal dari berbagai daerah hingga manca negara.

Kualitas pelayanan menurut Wyckof (Tjiptono, 2014:59) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan serta penilaian yang diharapkan memenuhi kebutuhan konsumen. Atunişik (Atunişik dkk, 2007:176) berpendapat bahwa penilaian suatu kualitas pelayanan berdasarkan dari perbandingan kualitas pelayanan yang diterima konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen sebelum melakukan pembelian. Menurut Nasution (Nasution, 2014:47) apabila pelayanan yang diterima oleh konsumen sesuai dengan ekspektasi mereka, maka kualitas pelayanan akan dianggap baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima oleh konsumen melewati ekspektasi mereka, maka kualitas pelayanan tersebut di nilai ideal.

Sedangkan bilamana pelayanan yang diterima dianggap lebih rendah dari ekspektasi mereka, maka kualitas pelayanan akan dianggap buruk. Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang akan dirasakan oleh konsumen langsung dan akan menjadi tolak ukur penilaian konsumen terhadap kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan dengan kualitas yang ideal dapat diidentifikasi berdasarkan kepuasan konsumen, hal ini adalah mahasiswa (Srinadi dkk, 2008:218). Selain itu Hung (Marković, 2013:149) mengatakan bahwa memberikan pelayanan yang sempurna serta memperoleh kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dan menjadi tantangan bagi setiap industri jasa. Hackl dan Westlund, (Gloria dkk, 2020:39) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan prasyarat untuk retensi dan loyalitas pelanggan, dan jelas membantu mewujudkan tujuan ekonomi seperti profitabilitas, pangsa pasar, dan laba atas investasi. Mengutip pendapat Hoffman dan Bateson (Sujay dkk, 2019:54) kepuasan adalah perasaan senang seseorang atau kekecewaan yang timbul karena membandingkan produk atau kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi layanan yang mereka harapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen akan timbul sesuai dengan pengalaman dari pelayanan yang dirasakan dan akan bisa menjadi penilaian pelayanan ideal atau

penilaian yang mengecewakan karena tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka peneliti mengambil sebuah judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Empiris Pada Mahasiswa Program Internasional UMS).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan latar belakang masalah bisa di sampaikan rumusan masalah yakni:

1. Apakah *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS ?
2. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS?
3. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswa Program Internasional UMS?
4. Apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS?
5. Apakah *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka peneliti mengambil tujuan penelitian yakni:

1. Untuk menganalisis pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS ?
2. Untuk menganalisis pengaruh *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS.
3. Untuk menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswa Program Internasional UMS.
4. Untuk menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS.
5. Untuk menganalisis pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan kepuasan mahasiswa Program Internasional UMS.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi penulis dan pihak terkait. Adapun manfaat penelitian ini yakni:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai referensi tambahan supaya memperkuat teori yang memiliki hubungan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan bisa dipakai sebagai bahan pertimbangan bagi pihak pelayanan kampus pada program internasional.

b. Bagi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Penelitian ini di harapkan bisa menambah pengetahuan serta wawasan peneliti dalam teori-teori manajemen pemasaran tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

c. Bagi Pembaca

Untuk membantu para pembaca apabila menemui kesulitan pada suatu masalah yang berkaitan pada bidang pemasaran tentang teori kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bahan referensi dan informasi untuk peneliti selanjutnya jika mengambil topik yang berhubungan dengan penelitian ini.