

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI BIAYA
PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DENGAN
KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
PERIODE 2009 - 2010**

TESIS

Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen



Oleh :
MUKHAMAD NUR KHAMID
NIM : P 100 070 085

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2010**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi merupakan lembaga utama dalam mencapai tujuan program pendidikan. Dalam kenyataan keberhasilan pada tingkat ini justru yang menentukan keberhasilan pelaksanaan Program Pendidikan Nasional, oleh karena itu pemberdayaan perguruan tinggi sebagai unit pendidikan yang secara langsung mengelola peserta didik, diharapkan akan lebih meningkatkan efisiensi dan efektifitasnya dalam program pembangunan pendidikan di masa mendatang.

Dalam era globalisasi dewasa ini, persaingan dan tantangan antar lembaga pendidikan semakin kompleks, baik pada lembaga pendidikan negeri ataupun swasta. Hadirnya globalisasi dalam bidang ekonomi dengan berbagai implikasinya, mendorong terjadinya persaingan yang semakin meningkat. Untuk menghadapi persaingan tersebut, maka pengelolaan lembaga pendidikan harus dilakukan secara profesional, yaitu dengan meningkatkan mutu atau kualitas. Untuk meningkatkan mutu dan kualitas, lembaga pendidikan perguruan tinggi harus memprioritaskan kepuasan mahasiswa seperti halnya sebuah perusahaan yang memprioritaskan kepuasan pelanggannya. Memuaskan mahasiswa dengan kualitas pelayanan yang baik adalah kunci untuk bersaing dalam lingkungan lembaga pendidikan perguruan tinggi yang tingkat persaingannya sangat ketat seperti sekarang ini.

Kepuasan mahasiswa mempunyai kaitan yang sangat erat dengan persepsi mahasiswa terhadap suatu layanan pendidikan yang ditawarkan oleh sebuah perguruan tinggi. Persepsi mahasiswa banyak dipengaruhi oleh kualitas pendidikan, biaya, dan kepuasan mahasiswa. Persepsi ini berhubungan erat dengan harapan tertentu yang diinginkan mahasiswa. Jika harapan mahasiswa terlalu tinggi, tetapi tidak dapat dipenuhi oleh suatu layanan pendidikan, maka layanan pendidikan tersebut tidak akan dapat memuaskan mahasiswa.

Setiap lembaga pendidikan perguruan tinggi berusaha menyusun strategi untuk menarik mahasiswa sehingga mereka menjadi pembeli produknya, bukan hanya sampai di situ, lembaga pendidikan perguruan tinggi juga harus terus berupaya agar mahasiswanya menjadi pembeli yang puas. Salah satu strategi yang sampai saat ini masih dianggap handal adalah menciptakan pelayanan terbaik bagi mahasiswa. Dalam dunia lembaga pendidikan perguruan tinggi, kepuasan mahasiswa merupakan elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkembangkan lembaga pendidikannya.

Perguruan tinggi pada hakekatnya merupakan lembaga yang berfungsi untuk melestarikan, mengembangkan, menyebarluaskan, dan menggali ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Selain itu perguruan tinggi juga berfungsi mengembangkan kualitas sumber daya manusia dan menghasilkan jasa-jasa. Dalam era globalisasi, informasi, dan interpendensi sebagaimana yang telah, sedang, dan akan berlangsung, peran perguruan tinggi menjadi semakin penting. Dalam era tersebut keunggulan suatu bangsa tidak lagi ditentukan oleh kekayaan sumber daya alam yang dimilikinya, tetapi lebih ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia, penguasaan informasi, serta penguasaan ilmu

pengetahuan, teknologi dan seni. Berkaitan dengan persoalan di atas, eksistensi Universitas Muhammadiyah Surakarta kedepan ditentukan oleh kemampuannya untuk memenuhi tuntutan kebutuhan-kebutuhan tersebut. Untuk memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut, diantaranya Universitas Muhammadiyah Surakarta perlu secara terus-menerus memperbaiki kualitas pelayanan pendidikan sehingga secara sendirinya akan mempertinggi daya saing dan daya juang.

Menyediakan layanan yang berkualitas adalah suatu strategi penting untuk dipertimbangkan pada situasi sekarang ini yang kompetitif (Wang dan Liang, 2006: 119). Menurut Supranto (1997: 236), dua hal yang perlu diperhatikan dalam mempertahankan dan menarik pelanggan, yang pertama adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang meliputi aspek *reliability*, *responsivess*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*. Sedangkan yang kedua adalah dengan menerapkan kebijakan harga yang lebih baik dari pesaing, dalam hal ini dengan memberikan harga yang terjangkau sesuai dengan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan.

Dari kotak saran yang diletakkan di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, dapat diketahui adanya keluhan dari mahasiswa yang menyangkut tentang pelayanan. Oleh karena itu penelitian ini perlu dilakukan untuk mendapatkan sumber informasi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan supaya tercapai dalam memuaskan mahasiswa serta untuk mempertahankan tingkat layanan yang menguntungkan. Peneliti ingin meneliti bagaimana kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa dapat terbentuk, dimana faktor-faktor yang diteliti adalah kualitas pelayanan dan persepsi biaya

pendidikan yang ditawarkan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami bagaimana variabel terkontrol, yaitu kualitas pelayanan dan biaya dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan bagaimana variabel kualitas pelayanan, biaya, dan kepuasan mahasiswa tersebut dapat mempengaruhi loyalitas mahasiswa.

Atas dasar uraian di atas, dirasakan perlu dilakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi biaya pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. Melalui penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar dan bahan evaluasi bagi pihak Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa melalui kualitas pelayanan dan biaya pendidikan.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa?;
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa?;
3. Bagaimana pengaruh atribut persepsi biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa?;
4. Bagaimana pengaruh atribut persepsi biaya pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa?;
5. Bagaimana pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa?.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel atribut jasa (kualitas pelayanan dan persepsi biaya pendidikan) yang ditawarkan terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai mediator;
2. Sebagai dasar implementasi dan penyusunan strategi bersaing dengan mendasarkan faktor kekuatan dan kelemahan pada atribut jasa yang ditawarkan (kualitas pelayanan dan persepsi biaya pendidikan).

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik untuk praktisi maupun akademisi dalam penelitian serupa selanjutnya.

1. **Bagi lembaga pendidikan**, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran secara kongkret mengenai variabel-variabel atribut jasa yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa serta sebagai masukan dan rekomendasi bagi pihak pengelola dalam mengambil keputusan untuk tetap menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu penelitian ini juga diharapkan mampu memberi arahan strategi yang jelas bagi Program Pascasarjana UMS untuk memaksimalkan kekuatan dan merubah kelemahan yang ada sehingga mampu untuk berkompetisi;
2. **Bagi penulis**, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai upaya untuk mendalami masalah-masalah yang ada kaitannya dengan pemasaran serta mendekatkan dan mengaplikasikan teori-teori yang ada dan praktek di lapangan;

3. **Bagi kalangan akademis**, hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai pendalaman keilmuan, khususnya yang berkaitan dengan masalah-masalah pemasaran serta identifikasi terhadap unsur-unsur dan atribut jasa yang menjadi faktor pendukung yang secara riil berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.