

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Badan Pusat Statistik DKI Jakarta dalam situs www.bps.go.id menyatakan jumlah kampus di Jakarta sekitar 315 terdiri dari 5 kampus negeri dan 329 kampus swasta. Hal ini tentu mendorong persaingan antar kampus untuk menjadi yang terbaik. Tiap kampus punya berbagai macam cara untuk bersaing salah satunya adalah dengan menaikkan kualitas layanan kampus terhadap mahasiswa. Kampus yang sanggup melayani keinginan dan keperluan mahasiswa dengan baik kiranya mempunyai persaingan pada pasar jasa.

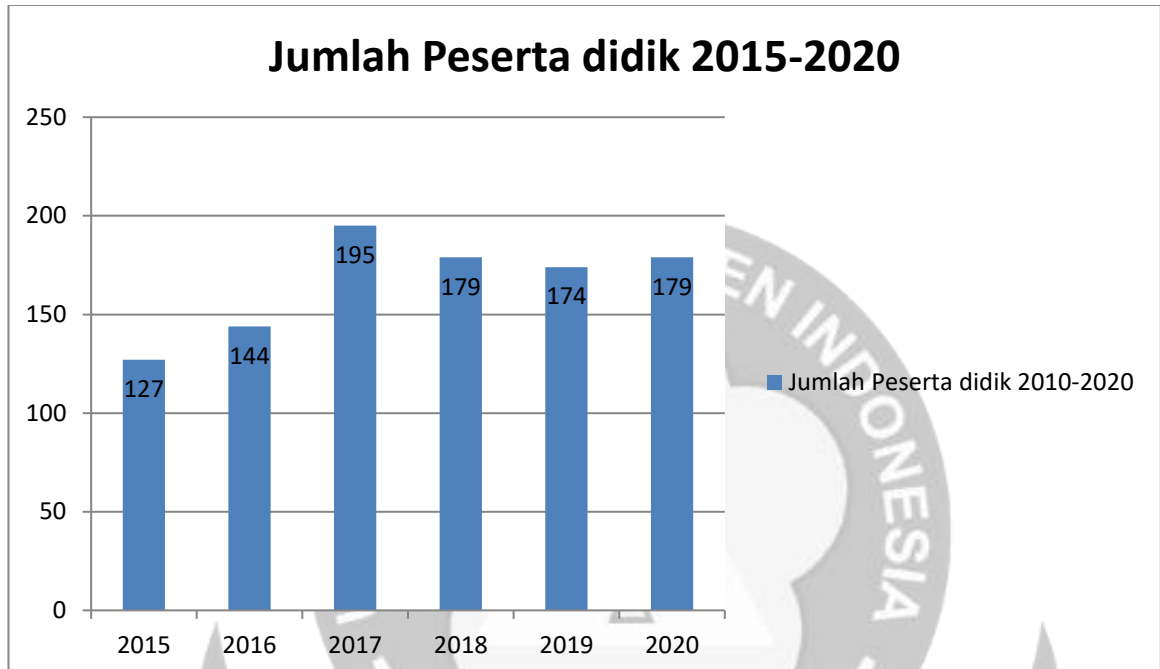
Berikut ini beberapa penjelasan mengenai layanan dan kualitas layanan kualitas pelayanan adalah usaha memenuhi keinginan dan keperluan konsumen serta mengimbangi ketetapan harapan konsumen. Pengertian jasa ialah setiap aksi atau aktivitas yang diberikan/ditawarkan dari pihak satu ke pihak yang lainnya dan pada dasarnya tak berwujud ataupun menimbulkan kepemilikan. Produksi dapat dikaitkan atau tak dikaitkan pada satu produk fisik.

Seperti yang telah diketahui bahwa UKI merupakan salah satu universitas swasta tertua di Jakarta. UKI diresmikan berdirinya pada 15 Oktober 1953, yang berarti UKI telah berumur 68 tahun pada tahun pembuatan tugas ini. UKI didirikan pada tahun 1953 yang merupakan bentuk kontribusi tokoh-tokoh Kristen di Indonesia dalam mewujudkan cita-cita UUD 1945 dalam bentuk mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia (Universitas Kristen Indonesia dan situs <https://www.uki.ac.id/>). Dalam setiap pembelajaran UKI juga menanamkan nilai-nilai kristiani kepada peserta didiknya itu yang membedakan UKI dengan kampus

lain. UKI dilengkapi oleh berbagai macam fasilitas untuk menunjang keberhasilan dalam suatu fasilitas layanan. Salah satu yang mendukung kesuksesan suatu perguruan tinggi ialah dari penyediaan fasilitas kemudahan untuk mendapat informasi ataupun berita. UKI memiliki beberapa program akademik untuk pascasarjana ada Administrasi pendidikan, Ilmu hukum, Pendidikan agama kristen, Manajemen, Arsitektur dan Teknik elektro dan untuk sarjana beberapa fakultas seperti Fakultas kedokteran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Sastra dan bahasa, Fakultas Hukum, Fakultas Teknik dan Fakultas vokasi

FEB UKI menjadi salah satu fakultas tertua di UKI. Banyak perubahan yang telah dilakukan oleh FEB UKI mulai dari nama, akreditasi, fasilitas dalam gedung, jumlah prodi di FEB. Perubahan-perubahan yang dilakukan FEB pasti bertujuan menunjang UKI menjadi lebih baik lagi. UKI ialah suatu universitas swasta tertua di Jakarta tentu ia mempunyai pengalaman yang banyak tentang kualitas layanannya. Fakultas Ekonomi serta Bisnis (FEB) ialah salah satu fakultas yang banyak digemari. Kalau kita lihat berdasarkan data yang diambil dari FEB UKI jumlah mahasiswa FEB UKI mulai 2015-2020 mengalami kenaikan walau sempat turun pada tahun 2018 tapi pada tahun selanjutnya jumlah mahasiswa mengalami kestabilan dikisaran 170, jauh berbeda dengan tahun 2015 dan 2016. Salah satu faktor terjadinya kenaikan dan penurunan ini dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan FEB UKI.

GAMBAR I-1
GRAFIK PESERTA DIDIK 2015-2020



sumber : FEB UKI

FEB UKI kalau dilihat dari sisi pasar merupakan pasar jasa. FEB UKI bisa dibidang mempunyai kualitas pengajaran yang cukup baik dilihat dari sarana prasarana pendidikan (fasilitas) dan kualitas pengajar. Hal tersebut bisa saja mempengaruhi kepuasan dari mahasiswa dan mahasiswi FEB UKI dan berdampak kepada jumlah mahasiswa didik dari tahun ketahun. Salah satu pedomanan kualitas pelayanan merupakan bentuk *servqual* atau *service quality*). Model kualitas layanan yang terkenal dan sampai sekarang banyak dipakai sebagai patokan pada riset pemasaran jasa yakni bentuk *servqual* (*service quality*). *Servqual* yang dibuat menjadi patokan selama menilai kualitas layanan yakni: bukti langsung, ketanggapan, jaminan, kehandalan, dan empati. Tapi demikian, pengaplikasian dimensi model *servqual* tidak secara langsung menjamin kepuasan serta loyalitas mahasiswa/mahasiswi dalam mempersepsikan pemakaian

layanan. Harus dipahami penerapan model *servqual* UKI supaya pelayanan yang diberikan bisa memuaskan mahasiswa/mahasiswi.

Dimensi mutu layanan yang dapat diterapkan dengan baik ialah faktor kunci yang mempunyai dampak untuk keberhasilan pasar jasa bisa menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut supranto (2001) dalam Ginting (2014:24) menyatakan “kepuasan ialah tingkat perasaan seseorang sesudah membandingkan hasil/kinerja yang dirasakannya dengan harapannya.” Kepuasan yang dirasakan konsumen bisa mendorong terjadinya WOM sehingga membuat hal yang positif keberhasilan untuk pihak pasar jasa tersebut. Seandainya karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik hingga kosumen itu juga membuat citra pasar jasa positif di mata konsumen. Berdasarkan penjelasan tersebut , penelitian ini bermaksud untuk mengetahui menguji secara empiris tentang apakah kualitas layanan berdampak pada kepuasan.

Berlandaskan uraian diatas diatas jadi penliti tertarik untuk menjalankan penelitian dengan judul, **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FEB UKI TERHADAP KEPUASAAN MAHASISWA/MAHASISWI FEB UKI.”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah bukti langsung (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEB UKI ?
2. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEB UKI?
3. Apakah ketanggapan (*respon-siveness*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEB UKI ?

4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh pada kepuasan mahasiswa FEB UKI ?
5. Apakah empati (*emphaty*) berpengaruh pada kepuasan mahasiswa FEB UKI ?
6. Apakah kualitas layanan yang tersusun dari bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*respon-siveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*) berdampak pada kepuasan mahasiswa FEB UKI secara bersamaan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Guna menganalisa apakah bukti langsung (*tangible*) berpengaruh pada kepuasan mahasiswa FEB UKI.
2. Guna menganalisa apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh pada kepuasan mahasiswa FEB UKI
3. Guna menganalisa apakah ketanggapan (*respon-siveness*) berpengaruh pada kepuasan mahasiswa FEB UKI
4. Guna menganalisa apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh pada kepuasan mahasiswa FEB UKI
5. Guna menganalisa apakah empati (*emphaty*) berpengaruh pada kepuasan mahasiswa FEB UKI
6. Guna menganalisa apakah kualitas layanan yang tersusun dari bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*respon-*

siveness), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*) berdampak pada kepuasan mahasiswa FEB UKI secara bersamaan

D. Manfaat Penelitian

1. Dengan adanya penelitian ini diselenggarakan bisa memberikan masukan pada FEB UKI dalam mengelola kualitas layanannya, agar menjadi fakultas yang lebih maju lagi kedepannya.
2. Hasil penelitian ini kiranya bisa menambah informasi dan wawasan para pembaca dan dapat dimanfaatkan sebagai pembandingan bagi penelitian selanjutnya.
3. penelitian ini sebagai penerapan wawasan teoritis yang telah dipelajari semasa dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan. Dapat menabab pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitain pengujian hipotesis. Ruang lingkup penelitian ini meliputi pemberian layanan FEB UKI yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*) dan kepuasan Mahasiswa/mahasiswa FEB UKI. Populasi dalam penelitian ini mahasiswa/mahasiswa FEB UKI dan yang menjadi sampel seluruh Mahasiwa/mahasiswa FEB UKI angkatan 2017-2019. Variabel penulisan adalah kinerja kuallitas layanan yang tersusun dari bukti langsung, ketanggapan, jaminan, kehandalan, empati dan kepuasan mahasiswa.

F. Sistematika Penelitian

Demi memperoleh pengkajian yang sistematis, maka penulis butuh membentuk sistematika sedemikian rupa sehingga bisa menunjukkan hasil penelitian yang baik serta mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut yakni :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi : Latar belakang penelitian, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, hipotesis, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penelitian.

BAB II URAIAN TEORITS

Bab ini memuat : telaah pustaka, merupakan penjabaran teori yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian yang akan berguna menjadi landasan yang tepat untuk penelitian ini serta kerangka pemikiran

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat : definisi operasional, prosedur data, teknik analisis

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, deskripsi objek penelitian dapat dicantumkan sebagai sub-bab tersendiri, kemudian diikuti dengan analisis dan pembahasan data yang sudah diperoleh

BAB V PENUTUP

Bab ini tersusun dari : kesimpulan dan saran