

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan. Kepuasan pelanggan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Teori consumer behavior menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa. Kepuasan pelanggan diharapkan akan berpengaruh terhadap loyalitas. Pelanggan yang loyal dapat memberikan keuntungan yang besar terhadap organisasi.²

Loyalitas konsumen merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut. loyalitas merupakan bukti atas konsumen yang selalu tetap menjadi pelanggan, dan memiliki nilai positif bagi pemberi jasa.³ Perguruan tinggi adalah lembaga pemberi jasa dibidang pendidikan, walaupun dalam operasionalnya tidak mengedepankan profit sebagai tujuan utama, memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa merupakan keharusan seperti lembaga berorientasi profit. Perguruan tinggi didalam memberikan pelayanan memiliki ciri khusus yang tidak bisa disamakan dengan lembaga

² Nyoman Rinala, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali", *E-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan*, Vol 4, 2013, 2.

³ Ali Mulyawan dan Rinawati, "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa", *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, Vol. 10, No. 2, Oktober 2016, 124.

jasa lain diluar perguruan tinggi. Misalnya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa terikat dengan peraturan dari perguruan tinggi dan Dikti.⁴

Bentuk pelayan yang diterima oleh mahasiswa dalam perguruan tinggi mencakup pelayanan dalam kegiatan akademik, kemahasiswaan dan administrasi. Pelayanan yang prima akan berdampak pada peningkatan citra perguruan tinggi dan sebaliknya pelayanan yang buruk akan menurunkan citra perguruan tinggi itu sendiri.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan dan bahkan penulis sendiri yang mengalami, peneliti berasumsi bahwa pelayanan akademik di Pascasarjana IAIN Kediri sudah cukup baik, seperti cepatnya pelayanan yang dilakukan staf akademik terhadap mahasiswa, tanggap terhadap permasalahan atau keluhan mahasiswa, tidak membeda-bedakan antara mahasiswa yang satu dengan yang lain, staf akademik yang ramah dan selalu tersenyum, staf akademik yang teliti terhadap pekerjaannya.

Berangkat dari latar belakang permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam terhadap fenomena yang ada. Maka dengan ini penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Hubungan antara Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik dengan Loyalitas Mahasiswa Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Pascasarjana IAIN Kediri)”.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang ada maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik di Pascasarjana IAIN Kediri?
2. Bagaimana loyalitas mahasiswa di Pascasarjana IAIN Kediri?

⁴ Ali Hanafiah, “Analisi Dampak Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Ilmiah Manajemn dan Bisnis*, Vol 1, No 3, 2015, 2.

3. Adakah hubungan antara kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa di Pascasarjana IAIN Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik di Pascasarjana IAIN Kediri.
2. Untuk mengetahui loyalitas mahasiswa di Pascasarjana IAIN Kediri
3. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa di Pascasarjana IAIN Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung bagi berbagai pihak yang terkait sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama bidang pelayanan akademik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan bermanfaat dan memberikan kontribusi praktis kepada berbagai pihak antara lain:

- a. Manfaat bagi lembaga pendidikan

Bagi Pascasarjana IAIN Kediri dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pengguna layanan jasa sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa melalui pelayanan yang sesuai dengan yang dirasakan dan diharapkan mahasiswa.

- b. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan dan memperkaya informasi empirik dalam hal kebiasaan kepemimpinan, kompensasi sehingga bermanfaat bagi peningkatan kinerja guru yang dapat dipakai sebagai data banding atau rujukan

dengan mengubah atau menambah variabel lain sekaligus dapat menyempurnakan penelitian ini.

E. Definisi/Penegasan Istilah

Agar peneliti dapat melakukan penelitian secara tajam dan dapat mengkomunikasikan semua hasil penelitian secara cermat, diperlukan penegasan operasional setiap faktor pada penelitian yang berjudul: “Hubungan antara Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik dengan Loyalitas Mahasiswa Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Pascasarjana IAIN Kediri)”. Adapun penegasan istilah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Kepuasan mahasiswa

Menurut Tjiptono dalam jurnal karya Ali Mulyawan dan Rinawati mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan. Sedangkan menurut Kotler dan Keller dalam jurnal karya Ali Mulyawan dan Rinawati kepuasan pelanggan merupakan persetujuan pelanggan atau kekecewaan pelanggan ketika membandingkan pendapat pribadi layanan mereka terima dengan harapan asli layanan mereka.⁵

2. Layanan akademik

Dalam sebuah jurnal yang ditulis oleh Thomas Stefanus Kaihatu juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap konsumen. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, disitulah tercipta kepuasan yang maksimal.⁶

⁵ Ali Mulyawan dan Rinawati, “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik”, 123-124.

⁶ Thomas Stefanus Kaihatu, “Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 10, No 1, 2008, 68.

Kualitas pelayanan merupakan suatu driver kepuasan yang bersifat multidimensi. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan.⁷

3. Loyalitas mahasiswa

Pengertian loyalitas konsumen sebagaimana diketahui bahwa tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap merek serta membuat sesuatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Menurut Tjiptono dalam jurnal karya Ali Hanifah bahwa loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang.⁸

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjelaskan judul dan isi singkat kajian-kajian yang pernah dilakukan, buku-buku, atau tulisan-tulisan yang ada terkait dengan topic atau masalah yang diteliti.⁹ Fungsi dari telaah pustaka adalah sebagai acuan dalam melakukan penelitian agar dapat mengarahkan pada penelitian lain yang akan mengembangkan hasanah dalam ilmu pengetahuan.

⁷ Nyoman Rinala, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik", 2.

⁸ Hanifah, "Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik", 6.

⁹ Tim Revisi Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah STAIN Kediri, *pedoman penulisan karya ilmiah*, (Kediri: STAIN Kediri, 2014), 70.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Gamma M. Al Pome, Diah Isnaini Asiati, Choiriyah 2021 (jurnal) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Mahasiswa di Perguruan Tinggi Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu	Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian Gamma M. Al Pome, Diah Isnaini Asiati, Choiriyah juga berfokus di kepuasan yang berdampak pada loyalitas mahasiswa di Perguruan Tinggi Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. • Penelitian Gamma M. Al Pome, Diah Isnaini Asiati, Choiriyah di Perguruan Tinggi Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu
2	Novianto Eko Nugroho 2020 (Jurnal) Peningkatan Loyalitas Mahasiswa yang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa S1 dan D3 STIESIA Surabaya)	Sama-sama meneliti tentang Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian Novianto Eko Nugroho berfokus pada peningkatan Loyalitas mahasiswa • Penelitian Novianto Eko Nugroho dilakukan pada Mahasiswa S1 dan D3 STIESIA Surabaya
3	Novianto Eko Nugroho, 2020 (Jurnal) Peningkatan Loyalitas Mahasiswa yang di pengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa S1 dan D3 STIESIA Surabaya.	Sama-sama meneliti tentang loyalitas mahasiswa, kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa.	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian Novianto fokus terhadap Peningkatan loyalitas mahasiswa • Penelitian Novianto di STIESIA Surabaya.

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat

dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik dengan data.¹⁰ Adapun hipotesis penelitiannya yaitu:

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa pascasarjana IAIN Kediri.

H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa pascasarjana IAIN Kediri.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan pemahaman yang runtut serta kronologis yang jelas, maka proposal tesis ini disusun dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I adalah bagian pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi/penegasan istilah, penelitian terdahulu, hipotesis dan sistematika pembahasan.

BAB II bab yang berisikan tentang landasan teori yang didalamnya membahas kepuasan mahasiswa, pelayanan akademik dan loyalitas mahasiswa.

BAB III dalam bab ini khusus membahas tentang metode penelitian mencakup pembahasan tentang rancangan penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik analisis data.

BAB IV adalah bab hasil penelitian. Di dalamnya akan penulis paparkan data-data yang telah didapatkan serta menguji hipotesis.

BAB V merupakan bagian pembahasan. Di dalamnya akan penulis jelaskan tentang hubungan antara kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa perguruan tinggi pascasarjana IAIN Kediri.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2010), 96.

BAB VI adalah bagian penutup, yang berisi kesimpulan, implikasi teoritis dan praktis dan juga saran yang penulis berikan berkaitan dengan tema yang diteliti.