

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pendidikan memiliki tanggung jawab dan peran yang penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, berkompetensi dan siap bekerja sehingga bisa meningkatkan akselerasi perkembangan social, budaya, serta perekonomian negara (Annamdecula & Bellamkonda, 2016). Kenaikan jumlah mahasiswa tiap tahunnya membuat persaingan menjadi semakin ketat dan dinamis bagi pelaku industri dalam sektor pendidikan (Ministry of Research, Technology and Higher Education, 2022). Ketatnya persaingan tersebut membuat lembaga pendidikan harus berupaya lebih keras untuk bisa meningkatkan loyalitas dari pada stakeholder atau pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa (Bhuain, 2016).

Loyalitas pelanggan diartikan sebagai komitmen untuk membeli kembali sebuah produk atau jasa dikemudian hari terlepas dari pengaruh usaha marketing yang memungkinkan terjadinya perpindahan pilihan ke produk dan jasa lain (oliver 1997, p.392). Loyalitas dari pelanggan Pendidikan sekolah tinggi atau mahasiswa bisa diartikan dalam perilaku positif yaitu bersedia meneruskan jenjang pendidikan, merekomendasikan instutusi pendidikan kepada orang lain, memberikan masukan yang positif. Konsep loyalitas merupakan penilaian *intangibile* sehingga penting bagi lembaga pendidikan untuk menentukan varibel apa yang berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa (Seto-Pamies, 2012).

Kepuasan mahasiswa terbentuk dari pengalaman dan tingkat pemenuhan ekspektasi terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan (Merola et al, 2019). Pengalaman positif yang didapatkan mahasiswa serta tingginya pemenuhan ekspektasi dari pendidikan yang diterima, menghasilkan kepuasan mahasiswa yang tinggi dan berakibat kepada tingginya retensi dan loyalitas mahasiswa (Polat 2015; Thomas 2011). Selain itu, kepuasan mahasiswa diharapkan mendorong terjadinya rekomendasi oleh para mahasiswa untuk bisa terus menghadiri perkuliahan sebagai bagian dari loyalitas mereka (Ahmed Abdelkader, 2017). Oleh karena itu mengukur kepuasan mahasiswa menjadi indikator yang penting untuk kelangsungan jangka panjang dari lembaga pendidikan tinggi.

Metode pengukuran kepuasan pelanggan yang sering digunakan dalam industri pendidikan adalah teori kualitas layanan dimana konsep ini telah banyak digunakan di berbagai sektor industri jasa termasuk pendidikan tinggi. Karena industri pendidikan tinggi beroperasi layaknya perusahaan jasa dimana jasa yang ditawarkan berupa ilmu pengetahuan dan pendidikan karakter, maka konsep marketing kualitas layanan ini menjadi salah satu metode

yang banyak dikembangkan dan sekarang menjadi strategi vital bagi banyak pelaku pendidikan tinggi. Metode ini dilakukan untuk dapat meningkatkan pelayanan dari lembaga pendidikan tinggi sehingga dapat mempertahankan kepuasan mahasiswa (Luo & Photchanachan, 2022).

Teori kualitas layanan (*service quality* atau *SERVQUAL*) dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1985) dari teori model kesenjangan persepsi, dimana ada kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan. Teori tersebut mengidentifikasi bahwa kesenjangan yang terjadi adalah akibat perbedaan persepsi kualitas layanan manajerial dengan pelanggan dan hal-hal yang berkaitan dengan layanan tersebut diberikan kepada pelanggan.

Teori kualitas layanan pada sektor pendidikan tinggi dikembangkan menjadi model *Higher Education Service Quality* atau yang banyak dikenal dengan sebutan HESQUAL. Luo dan Potchanachan (2022) melakukan studi kajian literatur untuk megajukan pembaharuan acuan indikator berupa 48 indikator untuk 5 dimensi dari HESQUAL. Kualitas administrasi meliputi atribut perilaku dan sikap dari pihak staff dan proses administrasi yang diukur menggunakan 7 indikator. Kualitas lingkungan fisik meliputi infrastruktur pendukung, pengaturan proses pembelajaran dan infrastruktur secara general yang diukur dengan 11 indikator. Kualitas Pendidikan inti meliputi sikap dan perilaku dari dosen, kurikulum, pedadogi, dan kompetensi yang diukur dengan menggunakan 17 indikator. Kualitas fasiliats pendukung diukur dengan menggunakan 5 indikator dan kualitas kualitas transformasi diukur dengan menggunakan 8

indikator.

Kepuasan pelanggan dibentuk dari pengalaman dan perbandingan antara ekspektasi dan persepsi layanan yang mereka terima. Tingginya tingkat kepuasan pelanggan merupakan indikator yang kuat untuk terbentuknya komitmen dari pelanggan sehingga menimbulkan loyalitas. Dalam hal ini kepuasan mahasiswa merupakan tingkat kepuasan dari hasil Pendidikan yang mereka terima dan pengalaman yang dirasakan selama menempuh Pendidikan di Lembaga Pendidikan tinggi. Semakin kecil perbedaan antara ekspektasi dan persepsi layanan yang diterima oleh mahasiswa maka bisa dikatakan bahwa makin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Banyak penelitian empiris yang telah membuktikan bahwa kualitas layanan merupakan variabel penentu yang sangat kuat dalam pembentukan kepuasan pelanggan (Teeroovengadum *et al.*, 2016, 2019; Annamdevula & Bellamkonda, 2016; Luo & Photchanachan, 2022). Penelitian terdahulu membuktikan bahwa loyalitas mahasiswa dipengaruhi oleh kepuasan mahasiswa selama menempuh pendidikan (Teerovengadum *et al.*, 2019; Annamdecula & Bellamkonda, 2016; Subandi & Hamid, 2021).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Teeroovengadum *et al.*, (2019) menggunakan model HESQUAL dengan menggunakan dua pendekatan yaitu kualitas transformasi dan kualitas layanan fungsional, dimana kualitas transformasi focus kepada perubahan yang terjadi dalam diri mahasiswa selama masa pembelajaran dan kualitas layanan fungsional mengacu pada empat dimensi HESQUAL. Hasil penelitian tersebut ditemukan bahwa kualitas layanan fungsional berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa namun pengaruhnya tidak signifikan namun kualitas layanan transformasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian Muhammad *et al.*, (2019) juga menggunakan HESQUAL untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa mendapatkan hasil penelitian yang bertolak belakang dengan penelitian dari Teeroovengadum *et al.* (2019). Muhammad *et al.* (2019) mendapatkan bahwa kelima dimensi dari HESQUAL memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, penelitian ini mengkonfirmasi penelitian dari Teeroovengadum *et al.* (2019) mengenai pengaruh dari kualitas layanan transformasi terhadap kepuasan mahasiswa tetapi terjadi gap penelitian terhadap keempat dimensi HESQUAL yang lain.

Penelitian Song (2022) menggunakan metode HESQUAL untuk menyelidiki juga hubungan antara layanan kualitas terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa .dengan variable tambahan brand image. Dalam penelitian tersebut, (Song, 2022), didapatkan kualitas administrative ternyata tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, variable kualitas layanan lain seperti fasilitas pendukung, kualitas pendidikan inti, semuanya berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian dari Song (2022) bertolak belakang dengan penelitian dari Teeroovengadum *et al.*, (2019) dan Muhammad *et al.*, (2019) dimana kualitas layanan administratif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Meningkatnya minat masyarakat terhadap jurusan desain dan seni (*Ministry of Research, Technology and Higher Education*, 2022), membuat semakin banyak universitas dan pendidikan tinggi yang membuka jurusan tersebut sehingga kompetisi dalam bidang ini menjadi lebih sengit. Peningkatan jumlah jurusan desain di seluruh Indonesia, dari sebanyak 385 program studi desain pada tahun 2018 menjadi 426 pada tahun 2020 (*Jumlah Program Studi per Bidang Ilmu Di Perguruan Tinggi*, 2018). Jurusan desain dan seni termasuk dalam 10 besar jurusan yang paling banyak diminati oleh mahasiswa (Widiarko, 2022). Banyaknya lulusan desain yang diperlukan oleh industri karena jurusan desain memiliki berbagai variatif industri dan termasuk dalam lulusan yang paling banyak dicari oleh industri (Purwadi, 2022). Institusi pendidikan tinggi harus berjuang untuk bisa menarik perhatian calon mahasiswa dan

mempertahankan mahasiswa yang sudah terdaftar serta memenuhi kebutuhan, menyelesaikan permasalahan mahasiswa supaya mereka akan tetap melanjutkan studi mereka bahkan mengajak orang di sekitar mereka untuk menempuh studi di institusi yang sama (Hussein & Kamil, 2022). Direktorat Jenderal Vokasi Kemendikbud merilis hasil survey yang menyatakan bahwa 78.6% responden tertarik meneruskan Pendidikan di Pendidikan tinggi vokasi dengan alasan bahwa masa studi yang lebih singkat bila dibandingkan dengan universitas traditional (LPMP SUMUT, 2022). Berdasarkan data yang dirilis dilaman PDDikti (PDDikti - Pangkalan Data Pendidikan Tinggi, n.d.), beberapa sekolah tinggi vokasi di Surabaya justru mengalami penurunan jumlah mahasiswa yang cukup signifikan selama tahtun 2019-2021: sekolah tinggi vokasi X mengalami penurunan mahasiswa dr 350 pada tahun 2019 menjadi 213 di tahun 2021, sekolah tinggi vokasi Y mengalami penurunan mahasiswa dari 138 di tahun 2019 menjadi hanya 42 siswa di 2021. Penurunan mahasiswa yang terjadi cukup signifikan berkisar antar 40-60%. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa terjadi sebuah kesenjangan phenomena dimana dalam lingkup nasional, minat terhadap jurusan vokasi desain di Indonesia semakin meningkat namun di Surabaya peminat jurusan vokasi desain semakin menurun dalam kurun waktu 2019 sampai 2021.

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Aktif di Sekolah Vokasi Jurusan Desain Surabaya
2019 - 2021

	Sekolah Tinggi Desain Lasalle Surabaya	Pendidikan Vokasi Universitas Surabaya	Total
Tahun	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Mahasiswa
2019	350	138	488
2020	310	85	395
2021	213	42	255
Jumlah Mahasiswa	873	265	1138

Sumber: PDDikti - Pangkalan Data Pendidikan Tinggi, 2023, diolah

Pelaku pendidikan tinggi vokasi harus bertahan dan memperjuangkan *market share* mahasiswa yang ada sehingga HESQUAL menjadi sebuah metoda tolak ukur yang vital untuk mengetahui keberhasilan dan kegagalan layanan kualitas yang diberikan kepada mahasiswa. Ketidakkonsistenan yang terjadi dari penelitian pendahuluan membuat penulis ingin meneliti

lebih lanjut dan mengkonfirmasi hasil penelitian manakah yang berlaku untuk pendidikan tinggi terutama jurusan desain di area Surabaya, Indonesia.

1.2 Perumusan Masalah Penelitian

1. Apakah kualitas administrasi memengaruhi kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya?
2. Apakah kualitas pendidikan inti memengaruhi kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya?
3. Apakah kualitas transformatif memengaruhi kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya?
4. Apakah kualitas lingkungan fisik memengaruhi kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya?
5. Apakah kualitas fasilitas pendukung memengaruhi kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya?
6. Apakah kepuasan mahasiswa memengaruhi loyalitas mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya?
7. Apakah kualitas administrasi memengaruhi loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya?
8. Apakah kualitas pendidikan inti memengaruhi loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya?
9. Apakah kualitas transformatif memengaruhi loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya?
10. Apakah kualitas lingkungan fisik memengaruhi loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya?
11. Apakah kualitas fasilitas pendukung memengaruhi kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut tujuan penelitian ini adalah menguji dan menganalisis pengaruh:

1. Kualitas administrasi terhadap kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya.
2. Kualitas pendidikan inti terhadap kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya.

3. Kualitas transformatif terhadap kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya.
4. Kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya.
5. Kualitas fasilitas pendukung terhadap kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya.
6. Kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya.
7. Kualitas administrasi terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya.
8. Kualitas pendidikan inti terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya.
9. Kualitas transformatif terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya.
10. Kualitas lingkungan fisik terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya.
11. Kualitas fasilitas pendukung terhadap kepuasan mahasiswa pada jurusan desain sekolah vokasi di Surabaya?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap HESQUAL model dalam konteks pendidikan vokasi dimana variable dan dimensi kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa jurusan desain diukur untuk mengetahui pengaruh mereka terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Penelitian juga diharapkan untuk bisa memberikan jawaban terhadap inkonsistensi yang terjadi dalam penelitian terdahulu yaitu pengaruh kualitas transformasi terhadap kepuasan mahasiswa dan pengaruh kualitas administrasi terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini akan memberikan kontribusi pada level manajerial sekolah vokasi dengan memberikan wawasan yang lebih mendalam terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam konteks pendidikan tinggi vokasi jurusan desain.

Pemahaman yang lebih baik tentang ekspektasi mahasiswa terhadap layanan yang disediakan oleh lembaga pendidikan tinggi vokasi akan mempengaruhi strategi kualitas layanan yang perlu dijalankan agar bisa mempertahankan keunggulan kompetitif bagi Lembaga pendidikan tinggi vokasi. Tingginya kebutuhan akan Lembaga pendidikan vokasi membuat kompetisi semakin dinamis dan memaksa Lembaga tersebut untuk bisa meningkatkan performa dari kualitas layanan yang diberikan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini ditulis dengan sistematika seperti berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2: Kajian Literatur

Bab ini terdiri dari studi dan teori yang relevan, hubungan antar variabel, dan model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab 3: Metodologi Penelitian

Bab ini terdiri dari desain penelitian, objek penelitian, populasi dan ukuran sampel, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab 4: Analisis Data dan Diskusi Hasil Penelitian

Bab ini terdiri dari hasil statistik deskriptif, analisis data, validasi kualitas data, dan pembahasan hasil.

Bab 5: Konklusi dan Rekomendasi

Bab ini berisi kesimpulan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya