

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas merupakan tempat proses pembelajaran bagi mahasiswa. Universitas yang berfungsi sebagai tempat pendidikan dan pembelajaran wajib memiliki fasilitas *intangible* dan *tangible*. Fasilitas *tangible* meliputi sarana dan prasarana berwujud untuk proses pembelajaran bagi mahasiswa seperti kelas untuk proses belajar mengajar, dan lain sebagainya. Sedangkan, fasilitas *intangible* merupakan pelayanan jasa yang tidak berwujud seperti tenaga pendidik yang berpengalaman, dan lainnya. Di dalam sebuah instansi pendidikan fasilitas *intangible* dan *tangible* harus sesuai standard. Universitas akan memiliki citra yang baik apabila pelayanan jasa yang diberikan sesuai dengan standard dan harapan pelanggan (mahasiswa).

Suatu pelayanan jasa dianggap baik apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan permintaan kebutuhan pelanggan. Menurut Lovelock, jasa adalah tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan pada waktu atau tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan dalam diri atas nama penerima jasa tersebut. Universitas merupakan proses menciptakan perubahan dan manfaat yang bersifat edukasi dan sosialisasi bagi mahasiswa selama proses belajar. Dari proses pembelajaran di universitas, mahasiswa dapat memperoleh bekal dan pengetahuan yang merupakan persiapan untuk kehidupan di masa mendatang.

Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2005). Kualitas jasa akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan dan meningkatkan nilai kepercayaan pelanggan pada suatu layanan jasa. Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama bagi peluang keuntungan dalam jangka panjang dan membuat pelanggan puas adalah urusan bagi setiap produsen atau penyedia jasa. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur bagi suatu perusahaan sebagai perbandingan apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan konsumen.

Ada lima dimensi yang meliputi dalam kualitas jasa yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Dimensi dan komponen jasa mempengaruhi kualitas sebuah universitas. Universitas yang mempunyai standarisasi dan keunggulan kualitas pendidikan akan meningkatkan minat mahasiswa dalam proses perkuliahan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian “Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya ” guna mencari tahu kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh UKWMS dengan harapan mahasiswa yang akan mempengaruhi loyalitas mahasiswa UKWMS. Sehingga pada akhirnya, mampu meningkatkan mutu dan kualitas layanan pendidikan yang ada di UKWMS ke arah yang lebih baik.

Kepercayaan konsumen terhadap suatu layanan jasa atau *Trust in Service Brand* merupakan semua pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut dan

manfaatnya. Kepercayaan konsumen akan sangat berpengaruh pada suatu *Brand Loyalty* suatu industri jasa. *Brand Loyalty* itu sendiri dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran keterkaitan merek. Ukuran ini mampu memberikan gambaran tentang mungkin tidaknya seorang pelanggan beralih ke merek lain yang ditawarkan oleh kompetitor.

Service quality merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Penelitian sejenis pernah dilakukan dengan judul “*Assesing Quality of Educational Service by the SERVQUAL model Viewpoints of Paramedical Students at Tehran University of Medical Science*” (Bohadori, Sadeghifar, Nejati, Pejman, Mostafa, 2011) dan (“*Adaptation and Application of the Servqual Scale in Higher Education*” (Christina, 2009) mengidentifikasi pentingnya kualitas dan strategi manajemen yang baik untuk suatu institusi pendidikan dengan pendekatan *servqual*.

Structural Equation Modelling (SEM) digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel dan hubungan indikator dengan variabelnya. Pemilihan metode analisis SEM ini karena kekuatan hasil analisis yang tinggi untuk variabel yang memiliki hubungan ganda. Selain itu, dapat menggambarkan pola hubungan variabel laten dengan variabel *observed*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang mempunyai pengaruh pada kepercayaan serta loyalitas pelanggan (mahasiswa UKWMS) terhadap layanan jasa yang telah diterima. Metode

analisis yang digunakan adalah SEM dan *multivariate* untuk tiap perilaku responden.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan antara Kualitas Jasa dengan *Trust In Service Brand* ?
2. Bagaimana hubungan antara Kualitas Jasa dengan *Brand Loyalty* ?
3. Bagaimana hubungan antara *Trust in Service Brand* dengan *Brand Loyalty* ?
4. Bagaimana pengaruh 5 dimensi dari kualitas layanan pendidikan di UKWMS ?
5. Bagaimana penilaian kualitas jasa terhadap cluster mahasiswa yang terbentuk berdasarkan karakter, demografis, psikografis dan geografis ?
6. Bagaimana tingkat kepercayaan dan loyalitas mahasiswa terhadap layanan pendidikan di UKWMS ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui hubungan antara Kualitas Jasa dengan *Trust In Service Brand*
2. Mengetahui hubungan antara Kualitas Jasa dengan *Brand Loyalty*
3. Mengetahui hubungan antara *Trust in Service Brand* dengan *Brand Loyalty*

4. Mengetahui pengaruh 5 dimensi dari kualitas layanan pendidikan di UKWMS
5. Mengetahui penilaian kualitas jasa terhadap cluster mahasiswa yang terbentuk berdasarkan karakter, demografis, psikografis dan geografis
6. Mengetahui tingkat kepercayaan dan loyalitas mahasiswa terhadap layanan pendidikan di UKWMS

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus untuk meneliti kepuasan mahasiswa yang telah menerima layanan pendidikan di UKWMS. Responden kuesioner penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (Kalijudan, Dinoyo dan Pakuwon).