

**BAB 1**  
**PENDAHULUAN**

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Permasalahan

Perguruan tinggi dapat dianggap sebagai suatu organisasi. Oleh karenanya memiliki tujuan yang harus dicapai. Seiring dengan banyaknya perguruan tinggi yang ada di Surabaya baik negeri maupun swasta maka suatu lembaga pendidikan haruslah berpikir untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Salah satu indikator keberhasilan suatu lembaga pendidikan adalah jumlah mahasiswa yang dimiliki. Apabila suatu lembaga pendidikan tinggi memiliki banyak mahasiswa itu berarti secara langsung atau tidak langsung memiliki keunggulan dibanding dengan lembaga pendidikan tinggi lainnya. Keunggulan ini dapat dipengaruhi oleh pemasaran jasa yang dilakukan lembaga pendidikan ini. Elemen pemasaran jasa yang penting meliputi :

1. *Product*
2. *Price*
3. *Promotion*
4. *Place*
5. *Personal Traits*
6. *Process*
7. *Physical Evidence*

Disamping faktor diatas maka faktor mahasiswa atau konsumen juga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk memilih suatu perguruan tinggi. Secara teoritik maka variabel-variabel yang mempengaruhi perilaku yang selanjutnya menjadi pendorong untuk membuat keputusan memilih masuk Widya Kartika meliputi:

1. Sikap mahasiwa terhadap lembaga pendidikan yang dipilih
2. Norma subjektif yang dimiliki mahasiswa atau konsumen
3. Pendapatan

Penelitian yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku mahasiswa sangat penting bagi instansi yang bersangkutan karena dengan mengetahui faktor-faktor perilaku maka lembaga pendidikan itu dapat menyusun strategi pemasarannya untuk kesuksesan dalam mencapai tujuan.

Penelitian ini akan menggabungkan faktor-faktor pemasaran jasa perguruan tinggi dengan faktor-faktor yang ada dalam diri mahasiswa yang mempengaruhi perilaku mahasiswa tersebut dalam pengambilan keputusannya untuk masuk di Widya Kartika. Penelitian ini penting juga bagi pihak penyelenggara pendidikan tinggi baik di Widya Kartika ataupun lembaga pendidikan tinggi lainnya. Adapun kegunaanya sebagai dasar evaluasi terhadap apa yang telah dilakukan universitas dan tanggapannya dari mahasiswa. Oleh sebab itu penelitian ini penting untuk dilakukan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka masalah dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *product, price, promotion, place, personal traits, process, physical evidedence* secara bersama-sama mempengaruhi mahasiswa dalam memilih masuk di Widya Kartika Surabaya?
2. Apakah *product, price, promotion, place, personal traits, process, physical evidedence* secara parsial mempengaruhi mahasiswa dalam memilih masuk di Widya Kartika Surabaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui faktor apa saja dari *marketing mix* yang mempengaruhi mahasiwa dalam memilih masuk di Widya Kartika .

### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahuui faktor dari elemen *marketing mix* yang dominan sehingga dapat digunakan sebagai landasan penetapan strategi marketing di Universitas Widya Kartika dalam mencapai tujuan organisasi.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

Mengevaluasi *marketing mix* yaitu *product, price, promotion, place, personal traits, process, physical evidedence* yang mempengaruhi mahasiswa memilih masuk di Universitas Widya Kartika dengan perhitungan statistik yang sesuai dengan permasalahan yang ingin di benahi.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Widya Mandala. Sebagai masukan dalam membuat keputusan pemasaran jasa dan mengetahui perilaku mahasiswa guna meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa dan calon mahasiswa.
- b. Bagi akademisi. Sebagai dasar penelitian lanjutan khususnya bagi pemasaran jasa khususnya jasa pendidikan pada perguruan tinggi. Menambah wahana penelitian dan pengetahuan serta pengembangan ilmunya yang secara khusus dibidang pemasaran jasa.
- c. Bagi Peneliti. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen di Pascasarjana Univeristas Katholik Widya Mandala dan memperluas serta memperdalam pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran jasa di Perguruan Tinggi Swasta.

## 1.5 Sistematika Tesis

Tesis ini memiliki sistematika sebagai berikut :

BAB 1 : Pendahuluan; berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika tesis.

BAB 2 : Tinjauan Pustaka berisi hasil penelitian sebelumnya, landasan teori yang digunakan dalam penelitian.

BAB 3 : Kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB 4 : Metode penelitian yang menjelaskan teknik perhitungan sebagai dasar pertimbangan kesimpulan.

BAB 5 : Analisis hasil penelitian yang berisi *print out* komputer dan interpretasi hasil penelitian.

BAB 6 : Pembahasan hasil penelitian yang didasarkan dari interpretasi hasil penelitian

BAB 7 : Kesimpulan dan saran yang diambil dari hasil penelitian atau bahasan dan saran yang dikemukakan sehubungan dengan kesimpulan diatas.