

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era perkembangan pendidikan masa kini, persaingan suatu pendidikan bertambah semakin ketat dan memberikan keunggulan-keunggulan masing masing diantaranya ialah kepuasan pelanggan, maka dengan demikian hal ini menuntut para pelaku pendidikan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap mahasiswa mahasiswi supaya pendidikan tersebut dapat bersaing dengan para pelaku pendidikan lainnya sehingga dapat mencapai tujuan pendidikannya, yaitu memberikan pelayanan yang baik. Untuk dapat memenangkan persaingan ini pelaku pendidikan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan cara memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan maka pelaku pendidikan akan mendapatkan saran dan masukan terhadap pendidikannya sebagai dasar merancang strategi untuk memberikan pelayanan yang baik dan dapat bersaing dengan pendidikan lainnya.

Suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya harus selalu mengamati dan memahami keadaan perubahan perilaku konsumen sehingga dapat mengantisipasi ketika terjadinya perubahan perilaku tersebut, kemudian dapat dijadikan suatu bahan kajian untuk memperbaiki strategi pemasarannya. Beragam macam keinginan konsumen sehingga sulit untuk menetapkan spesifikasi jasanya. Sehingga ketika terjadinya perubahan spesifikasi, maka pimpinan perusahaan harus mampu menyesuaikan dengan apa yang diharapkan oleh konsumen terhadap perihal baru atas kualitas produk mereka. Perusahaan jasa semakin memahami dan menyadari betapa pentingnya peranan konsumen dalam menentukan masa depan perusahaannya. Oleh karena itu, Perusahaan jasa perlu mengetahui setiap konsumen memiliki pandangan dan persepsi yang berbeda beda terhadap jasa yang diberikan, dengan memahami apa yang diharapkan dan diinginkan oleh konsumen terhadap pelayanan dan jasa, maka sedikit besarnya akan memberikan nilai tambah tersendiri bagi perusahaan.

Kualitas pelayanan yang diberikan *STIE GICI Business School* merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan, hal ini berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan akan akan kuliah di

STIE GICI, pelayanan yang diberikan berhubungan, kecepatan, kemudahan, keramahan. Kualitas Pelayanan (*service quality*) yang baik akan berdampak terhadap minat masyarakat untuk datang dan kuliah di STIE GICI, akan tetapi dalam kenyataannya STIE GICI belum memberikan pelayanan yang baik hal ini bisa dilihat dari data yang ada di tabel 1.1 di halaman berikutnya, dari tabel itu terlihat adanya penurunan atau kenaikan jumlah mahasiswa yang kuliah di STIE GICI.

Fasilitas adalah sarana prasarana yang disediakan perusahaan terhadap konsumen yang dapat digunakan untuk kepentingan sehari-hari. Konsumen pada zaman sekarang ini merupakan konsumen yang sangat kritis terhadap uang yang akan mereka gunakan sehingga mereka berhati-hati dalam membelanjakan uang tersebut. Sehingga mereka mempertimbangan berbagai macam faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa Pendidikan. Fasilitas menjadi sebuah pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihannya. Semakin banyak fasilitas yang diberikan atau disediakan pihak STIE GICI *business school*, maka semakin puas pelanggan yang dirasakan dan ia akan terus memilih dan memprioritaskan perusahaan tersebut berdasarkan persepsi yang ia dapat terhadap fasilitas yang tersedia. Fasilitas merupakan hal yang sangat penting untuk mengikat dan mempertahankan para pembeli. Kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan akan meningkatkan kepuasan konsumen dan memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

Lokasi yang mudah dijangkau dan memudahkan konsumen untuk lokasi, lokasi yang strategis juga mampu meningkatkan penjualan jasa atau produk yang kita jual, dan lokasi yang dekat dengan keramaian akan mempengaruhi kepuasan dari para konsumen dan menjadikan nilai tambah bagi perusahaan.

Kepuasan menjadi salah satu ukuran dari konsumen yang akan kuliah di STIE GICI, kepuasan ini menjadi nilai yang sangat penting dalam menilai mutu dari sebuah perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan lainnya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, kenyamanan seseorang dikarenakan telah mendapatkan apa yang diinginkan. Tetapi menurut beberapa informasi yang didapat nilai kepuasan di STIE GICI ini rendah, maka dengan demikian tingkat kepuasan ini harus ditingkatkan supaya bisa menjadi nilai tambah untuk perguruan tinggi ini.

Kampus STIE GICI *Business School* Pondokgede, juga melakukan berbagai cara untuk menarik para konsumen. Namun demikian hasilnya belum terlalu banyak dirasakan dimana tingkat penjualan yang ada masih belum menunjukkan hasil yang signifikan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kalau pun ada kenaikan itu masih dibawah target yang telah ditetapkan.

Tabel 1.1 Data Mahasiswa Tahun 2017-2021

NO	TAHUN	JUMLAH
1	2017	21
2	2018	27
3	2019	63
4	2020	37
TOTAL		148

Dari data di atas menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa ditahun 2017 ialah 21 mahasiswa, 2018 jumlah mahasiswa 27 mahasiswa, 2019 jumlah mahasiswa 63 mahasiswa, 2020 jumlah mahasiswa 37 mahasiswa, yang seharusnya dalam satu tahun target 200 mahasiswa namun data diatas menunjukan bahwa belum tercapai target yang diinginkan maka kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi mejadi salah satu faktor yang perlu ditingkatkan supaya mahasiswa semakin meningkat.

Maka dengan demikian guna memperoleh faktor faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan Mahasiswa dikampus STIE GICI Pondokgede maka dengan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE GICI Pondokgede.**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, yang diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang belum sesuai apa yang di harapkan oleh mahasiswa contohnya respond dari pelayanan kadang masih lama, kurangnya komunikasi.
2. Sarana prasarana yang disediakan masih kurang contohnya ac ruangan yang kurang dingin, penerangan lampu yang kurang terang.

3. Lokasi yang masih terbatas contohnya tempat parkir yang kurang luas, posisi kampus tidak terlihat dari kejauhan.
4. Adanya kekurangan rasa puas contohnya pelayanan akademik yang kurang memuaskan, pelayanan keuangan yang kurang jelas.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas pada kampus STIE GICI Pondokgede ini menunjukan bahwa permasalahan yang ada lumayan banyak, sehingga guna untuk mencegah pengembangannya penelitian membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapanya ialah pemecahaan masalahnya lebih terarah. Oleh karena itu penulis membatasi penelitian ini dalam kajian Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan mahasiswa

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan perumusan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede?
2. Apakah secara parsial pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede?
3. Apakah secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede?
4. Apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa di STIE GICI Pondokgede?

2. Untuk mengetahui apakah secara parsial pengaruh kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede?
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE GICI Pondokgede?
4. Untuk mengetahui apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE GICI Pondokgede?

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat digunakan sebagai masukan oleh para pelaku bisnis khususnya yang berhubungan dengan pendidikan maupun pelayanan.
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi untuk kepuasan pelanggan.
3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya di bidang manajemen pemasaran.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori-teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sample , teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknis analisa data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan terhadap pihak objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.