

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini persaingan dalam penyelenggaraan jasa pendidikan khususnya perguruan tinggi begitu pesat dan ketat. Peningkatan persaingan yang semakin tajam memaksa organisasi ataupun perusahaan memusatkan perhatian pada peningkatan kompetensi dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dapat diandalkan dalam menghadapi persaingan yang ada guna untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) dapat dilakukan oleh lembaga perguruan tinggi yang berkualitas, baik lembaga perguruan tinggi negeri maupun lembaga perguruan tinggi swasta. Lembaga perguruan tinggi merupakan wadah pembentukan kualitas SDM untuk mempersiapkan SDM yang diperlukan bagi pembangunan masa depan melalui proses pendidikan (Qomariah : 2012)

Beragam nama perguruan tinggi ditawarkan kepada calon mahasiswa baik perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta. Para konsumen saat ini memiliki kebebasan memilih perguruan tinggi yang sesuai dan mampu memenuhi atau memuaskan harapannya. Ada beberapa alasan mengapa seorang konsumen memilih suatu perguruan tinggi seperti bagaimana interaksi antara penyedia jasa (bagian layanan akademik) dengan mahasiswa, bagaimana lingkungan dari lembaga pendidikan tinggi dapat mempengaruhi kesan para mahasiswa sebagai pengguna jasa perguruan tinggi, bagaimana hasil yang diberikan lembaga pendidikan tinggi tersebut dapat mempengaruhi penilaian kualitas jasa para mahasiswa sebagai pengguna jasa. Para mahasiswa yang puas pasti akan memilih perguruan tinggi tersebut dan mahasiswa tersebut akan merekomendasikan atau melakukan *Word of Mouth* kepada calon mahasiswa lainnya terhadap perguruan tinggi tertentu jika fasilitas yang ditawarkan oleh perguruan tinggi tersebut lebih besar dibandingkan dengan nama – nama perguruan tinggi lainnya.

Di Jember, Jawa Timur perkembangan perguruan tinggi berkembang pesat seiring bertambahnya jumlah calon mahasiswa yang hendak memasuki dunia perguruan tinggi. Perguruan Tinggi yang ada di Jember saat ini sebanyak 22

perguruan tinggi, diantaranya ada 3 PTN dan 19 PTS. Berikut nama Perguruan Tinggi Jember Tabel 1.1. di bawah ini :

Tabel 1.1. Perguruan Tinggi di Jember

NO	Nama Perguruan Tinggi		Nama Perguruan Tinggi
1	Akademi Akuntansi PGRI Jember	12	STIA Pembangunan
2	Akademi Farmasi Jember	13	STIE Kosgoro
3	Akademi Kebidanan Bina Husada Jember	14	STIE Mandala
4	Akademi Kebidanan Dr Soebandi	15	STIE Dharma Nasional
5	Akademi Kebidanan Jember	16	Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian
6	Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember	17	Sekolah Tinggi Teologi Duta Panisal Jember
7	Akademi Peternakan PGRI Jember	18	STIKES Bhakti Negara Jember
8	IKIP PGRI Jember	19	Universitas Muhammadiyah Jember
9	Politeknik Negeri Jember	20	Universitas Islam Jember
10	Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember	21	Universitas Jember
11	Sekolah Tinggi Alkitab Jember	22	Universitas Mochammad Sroedji

Sumber : *Jember Information Center* (2016)

Perkembangan kebutuhan akan pendidikan tinggi pada akhirnya membuka peluang bagi pihak perguruan tinggi swasta untuk ikut berpartisipasi dalam usaha penyelenggaraan pendidikan.

Universitas Muhammadiyah Jember sebagai lembaga perguruan tinggi swasta dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang baik, maka perhatian dipusatkan pada pembinaan akademik, sarana dan prasarana, laboratorium, dan perpustakaan. Selain itu, dalam peningkatan kualitas tenaga pengajar, pihak Universitas mendorong dan menugaskan dosen untuk menempuh pendidikan lanjutan pada program pendidikan S2 dan S3, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Saat ini Universitas Muhammadiyah Jember memiliki 10 fakultas, yaitu fakultas hukum, fakultas keguruan dan ilmu pendidikan, fakultas pertanian, fakultas ekonomi, fakultas teknik, fakultas psikologi, fakultas Ilmu sosial & politik, fakultas Ilmu kesehatan (FIKES), Akademi pariwisata (AKPAR), fakultas Agama Islam (Unmuh.ac.id).

Peluang Universitas Muhammadiyah Jember untuk menarik calon mahasiswa terbilang luas, hal ini dikarenakan Universitas Muhammadiyah Jember merupakan perguruan tinggi swasta (PTS) yang cukup baik di Jawa Timur. Dilihat

pada pemeringkatan oleh DIKTI secara nasional, Universitas Muhammadiyah Jember menduduki peringkat 90 dari 3.320 Perguruan Tinggi di Indonesia (www.jogja.co). Menurut Kopertis Wilayah VII, Universitas Muhammadiyah Jember berada di urutan ke 12 dari 19 Perguruan Tinggi Swasta (PTS) unggul se-Jawa Timur. Data tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2. dibawah ini :

Tabel 1.2. Data Perguruan Tinggi Swasta Unggul Se-JATIM

Peringkat	Perguruan Tinggi
1	Universitas Muhammadiyah Malang
2	Universitas Kristen Petra
3	Universitas Surabaya
4	Universitas Katolik Widya Mandala
5	Universitas Islam Malang
6	Universitas Merdeka Malang
7	STIE Perbanas Surabaya
8	Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
9	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
10	Institut Teknologi Nasional Malang
11	STIE Indonesia Surabaya
12	Universitas Muhammadiyah Jember
13	IKIP PGRI Madiun
14	Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
15	Universitas Muhammadiyah Ponorogo
16	Universitas Narotama
17	STIE Malangucecwara Malang
18	Universitas Widyagama
19	Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sumber : Surabaya (beritajatim.com) 2016

Dengan predikat Universitas unggul, Universitas Muhammadiyah Jember memiliki jumlah data mahasiswa aktif dari tahun 2011 hingga tahun 2016. Berikut, disajikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1.3. Data Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember

Fakultas	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Agama Islam	24	24	16	32	29	32
Akademi pariwisata	24	25	34	36	37	36
Ekonomi	512	540	622	672	592	575
Hukum	106	70	96	129	137	132
Ilmu kesehatan	208	354	347	334	229	320
Ilmu sosial & ilmu politik	73	86	61	111	114	119
Keguruan dan ilmu pendidikan	968	459	339	382	302	375
Pertanian	96	111	106	152	118	143
Psikologi	57	43	55	57	80	77
Teknik	546	536	461	488	430	417
Jumlah	2618	2248	2137	2393	2068	2226

Sumber : Pusat Data dan Informasi (PDI) Universitas Muhammadiyah Jember, 2016

Data penelitian diatas membahas jumlah data pada Universitas Muhammadiyah Jember yang diperoleh berdasarkan sumber data internal dari pusat data dan informasi Universitas Muhammadiyah Jember. Berdasarkan tabel 1.2. dapat diketahui jumlah keputusan mahasiswa dalam memilih Universitas Muhammadiyah Jember sebagai lembaga perguruan tinggi mengalami perubahan naik turun dari tahun 2010/2011 sampai dengan 2016/2017.

Minat calon mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi dapat dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan Perguruan Tinggi tersebut. Menurut Lupiyoadi (2009:168), salah satu indikator keberhasilan dalam bisnis jasa adalah kualitas pelayanan, dimana salah satu cara untuk menciptakan *word of mouth* adalah melalui peningkatan kualitas. Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang baik maka akan terjadi peningkatan reputasi jasa yang selanjutnya akan dikenal di masyarakat dan terjadi peningkatan pelanggan yang diikuti dengan peningkatan keuntungan. Di dalam perguruan tinggi, khususnya perguruan swasta kualitas pelayanan merupakan faktor penting bagi keberhasilan sebuah lembaga pendidikan. Kualitas pelayanan atau kualitas jasa merupakan ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan dan kesesuaian dengan ekspektasi pelanggan eksternal (Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:121).

Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah perguruan tinggi untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Hal ini didukung dalam

Kotler (2009:8) yang mengungkapkan bahwa setiap produsen berusaha merancang perbedaan yang berarti untuk membedakan produknya dengan produk yang ditawarkan pesaingnya, sehingga setiap produk memiliki ciri khas masing – masing yang membedakan dengan produk pesaingnya. Dalam hal ini, perguruan tinggi harus bersungguh-sungguh memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta memperbaiki kekurangan yang ada. Perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan akademik yang mampu memenuhi tuntutan para mahasiswa.

Dengan memberikan pelayanan yang sangat baik sesuai dengan standar yang berlaku di dalam institusi kepada mahasiswa, perguruan tinggi dapat membangun sebuah citra lembaga institusi yang positif. Salah satu bentuk tanggung jawab lembaga pendidikan terhadap pengguna jasa adalah menjaga kualitas pendidikan melalui pengakuan dari BAN (*Badan Akreditasi Nasional*). Hal ini mempunyai makna bahwa mahasiswa yang menggunakan lembaga pendidikan yang telah terakreditasi berarti ia telah mengikuti suatu program pendidikan yang kualitasnya telah dinilai oleh suatu kelompok pakar dan dinyatakan memenuhi syarat. (Wantara,2008).

Silva dan Alwi (2008:119) menyatakan bahwa citra lembaga merupakan aset tidak berwujud (*intangible asset*) yang sangat vital dalam pencapaian kinerja tingkat tinggi lembaga seperti, meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.. Citra positif yang berdampak pada *Word of Mouth*, menjadi ukuran keberhasilan dalam mengelola lembaga dengan mengutamakan mutu akademik sebagai produk jasa yang harus dicapai.

Perguruan tinggi sebagai suatu lembaga penyedia jasa pendidikan dituntut dapat memberikan pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan maksimal kepada mahasiswa pengguna jasanya, yang pada gilirannya justru akan mampu mendorong kemajuan Perguruan Tinggi tersebut. Kepuasan mahasiswa merupakan kunci atau ujung tombak bagi keberhasilan sebuah perguruan tinggi. Oleh karena itu, pihak perguruan tinggi harus benar-benar mengerti dan memahami apa kebutuhan mahasiswa. Setelah memasuki perguruan tinggi, proses pelayanan menjadi bagian yang interaksinya paling sering dilakukan dan dapat dirasakan langsung oleh mahasiswa, dilihat dari penampilan fisik bangunan,

kesopanan dan keramah tamahan para pegawai dalam melayani kebutuhan mahasiswa, hingga kesediaan pegawai untuk membantu mengatasi kesulitan yang berhubungan dengan bidang pelayanan. Hanaysha, *et al.* (2011).

Pelayanan yang baik, citra lembaga yang positif serta kepuasan yang dirasakan mahasiswa dapat memberikan manfaat yang besar dalam membentuk strategi pemasaran *word of mouth*. Salah satunya dengan memberikan *word of mouth* kepada rekan orang terdekat dan orang lain untuk merekomendasikan lembaga perguruan tinggi tersebut. *Word of mouth* merupakan salah satu cara yang efektif untuk membangun citra positif bagi perusahaan, selain itu *word of mouth* juga dapat meningkatkan jumlah mahasiswa. Kotler and Keller (2009:255) menyatakan bahwa berita dari mulut ke mulut (*word of mouth*) bisa sangat efektif untuk bisnis yang didalamnya pelanggan dapat merasakan hubungan yang lebih pribadi. Pada akhirnya *word of mouth* yang positif akan bisa menjadi alat promosi yang paling efektif untuk merebut peluang pasar yang lebih besar bagi lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi swasta (PTS). (Abraham Kristanto Andreas, 2012), menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan konsumen berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*, dimana semakin konsumen merasa puas maka semakin besar pula *word of mouth* yang disampaikan.

Mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen bagi institusi perguruan tinggi. Institusi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa, tidak hanya dalam proses belajar mengajar, tetapi mencakup pula dalam pelayanan administrasinya. Oleh karena itu dibutuhkan strategi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang selama ini dirasakan oleh mahasiswa. Apabila mahasiswa telah merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi, maka mahasiswa mempunyai kesan yang positif dan akan menceritakan kesan yang positif tersebut kepada teman, keluarga maupun masyarakat luar. Kesan positif akan meningkatkan reputasi kampus di masyarakat. Kualitas pelayanan dan Citra yang positif akan menimbulkan perkataan yang positif juga. Oleh sebab itu perusahaan harus memiliki *brand image* yang kuat, pelayanan dan produk yang memuaskan konsumen, sehingga dapat menciptakan *word of mouth* sebagai pemasaran yang efektif.

Qomariah (2012) menyimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh pihak UNMUH di Jawa Timur belum mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh pihak Unmuh di Jawa Timur belum mampu meningkatkan loyalitas mahasiswa. Citra institusi UNMUH di Jawa Timur dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian Ina Ratnasari, 2016 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Universitas Singaperbangsa Karawang berdampak cukup baik terhadap *Word of Mouth* (WOM) mahasiswa di Universitas Singaperbangsa Karawang. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* (WOM).

Rifky dan Yessy (2015), menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap word of mouth (WOM) secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur. Tanda searah pada koefisien jalur menunjukkan perubahan yang positif yang berarti bahwa jika responden merasakan kepuasan maka akan meningkatkan keinginan mereka untuk melakukan (WOM).

Berdasarkan fenomena yang ada dari penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kualitas layanan, citra institusi dan kepuasan mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta. Untuk memudahkan penelitian maka peneliti menentukan objek penelitian disalah satu Perguruan Tinggi Swasta di Jember yakni Universitas Muhammadiyah Jember yang letak lokasinya berada di dekat pusat kota dan merupakan salah satu perguruan tinggi swasta unggul Se-Jawa Timur.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalahnya yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap terciptanya word of mouth di Universitas Muhammadiyah Jember ?
2. Apakah citra institusi berpengaruh positif terhadap terciptanya word of mouth di Universitas Muhammadiyah Jember ?
3. Apakah kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap terciptanya word of mouth di Universitas Muhammadiyah Jember?
4. Apakah kualitas pelayanan, citra institusi, kepuasan mahasiswa

bersama-sama berpengaruh positif terhadap terciptanya word of mouth di Universitas Muhammadiyah Jember ?

1.3. Tujuan Masalah

1. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap terciptanya word of mouth di Universitas Muhammadiyah Jember
2. Untuk menguji apakah citra institusi berpengaruh positif terhadap terciptanya word of mouth di Universitas Muhammadiyah Jember
3. Untuk menguji apakah kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap terciptanya word of mouth di Universitas Muhammadiyah Jember
4. Untuk menguji apakah kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap terciptanya word of mouth di Universitas Muhammadiyah Jember

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan penulis berkaitan dengan menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan, citra institusi, dan kepuasan mahasiswa dan menciptakan word of mouth positif.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan perbandingan serta dasar untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam.

3. Bagi Institusi

Dapat dijadikan sebagai tambahan informasi atau masukan terkait dengan usaha dalam memberikan dan menjalankan program peningkatan kualitas, citra pelayanan dan menciptakan kepuasan mahasiswa sehingga terciptanya word of mouth positif.