

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Mayoritas model manajemen mutu yang telah digunakan dalam dunia bisnis diadaptasi dan diadopsi untuk menilai dan mengevaluasi kualitas layanan di perguruan tinggi. Dalam beberapa tahun terakhir, lembaga pendidikan dari berbagai tingkatan, termasuk pendidikan tinggi, telah menghadapi lingkungan yang semakin kompetitif.

Model baru bernama Islamic Higher Education Service Quality (IHESQUAL) yang telah ditemukan oleh Asnawi dengan tujuh dimensi kualitas yang dianggap penting oleh mahasiswa yaitu kemampuan mengajar dan kompetensi staf akademik (TCC), reliability of service (ROS), reputasi universitas (REP), responsiveness of employees (RES), empati karyawan (EMP), internalisasi nilai-nilai Islam (IIV) dan library service support (LSS). Perlu di tindak lanjuti dengan kepuasan mahasiswa berdasarkan Religius Islam yang nantinya akan meningkatkan student loyalty terhadap perguruan tinggi. Kepuasan berdasarkan islamic religiosity dalam penelitian ini merupakan konsep baru dari penggabungan kepuasan dan teori-teori agama. Dalam beberapa tahun terakhir telah ada literatur yang berkembang tentang mengaitkan agama (religiusitas) dengan sikap terhadap ekonomi. Zaki (2015) menunjukkan bahwa penelitian tentang agama dapat meningkatkan pemahaman ekonomi, karena memiliki pengaruh terhadap berbagai bentuk sikap ekonomi. Religiusitas mencerminkan komitmen seseorang terhadap ajaran agamanya mendefinisikan religiusitas sebagai "sejauh mana seorang individu berkomitmen pada agamanya

dan ajarannya, seperti sikap dan perilaku individu yang mencerminkan komitmen ini". Kita mungkin dapat melihat bahwa di kalangan umat Islam, di mana tingkat religiusitas dapat bervariasi. Dalam Islam, seseorang dapat dikategorikan sebagai Muslim yang "baik" jika ia takut akan Sang Pencipta (lihat Al-Qur'an 3:102 dan Al-Qur'an 33:70). Takut akan Tuhan dapat mendorong seseorang untuk mematuhi apa yang dianggap baik (halal) dan menghindari apa yang dianggap buruk (haram). Religiusitas juga terkait dengan kepuasan pelanggan menyelidiki efek moderasi religiusitas pada hubungan antara nilai yang dirasakan dan kepuasan pelanggan. Religiusitas memperkuat hubungan antara nilai yang dirasakan dan kepuasan pelanggan (Souiden & Rani, 2015). juga menegaskan bahwa religiusitas merupakan anteseden yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kami berpendapat bahwa religiusitas terkait erat dengan kepuasan. Namun, tidak ada penelitian sebelumnya yang menggabungkan kedua konsep ini. Asnawi & Setyaningsih (2020) menyatakan bahwa model baru yang disebut Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi Islam (i-HESQUAL) dengan tujuh dimensi kualitas yang dianggap penting oleh mahasiswa yaitu kemampuan mengajar dan kompetensi staf akademik (TCC), keandalan layanan (ROS), reputasi universitas (REP) , daya tanggap pegawai (RES), empati pegawai (EMP), internalisasi nilai-nilai Islam (IIV) dan dukungan layanan perpustakaan (LSS). Dimensi yang mempengaruhi PSQ secara keseluruhan adalah IIV dan LSS.

Tabel 1.1 Fluktuasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jawa Timur Tahun Ajaran 2019 - 2022

| Nama Universitas                  | Tahun  |       |        |       |        |       |        |       |
|-----------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                                   | 2019   |       | 2020   |       | 2021   |       | 2022   |       |
|                                   | Ganjil | Genap | Ganjil | Genap | Ganjil | Genap | Ganjil | Genap |
| Universitas Muhammadiyah Jember   | 796    | 576   | 694    | 656   | 729    | 697   | 703    | 688   |
| Universitas Muhammadiyah Surabaya | 5      | 5     | 80     | 80    | 135    | 130   | 186    |       |
| Universitas Muhammadiyah Sidoarjo | 646    | 646   | 750    | 750   | 831    | 736   | 824    | 657   |
| Universitas Muhammadiyah Gresik   | 44     | 44    | 74     | 73    | 104    | 96    | 313    | 143   |
| Universitas Muhammadiyah Malang   | 171    | 160   | 111    | 102   | 120    | 117   | 131    | 142   |
| Universitas Muhammadiyah Lamongan |        |       | 15     | 15    | 42     |       | 26     | 24    |
| Universitas Muhammadiyah Ponorogo | 349    | 338   | 277    | 273   | 313    | 227   | 338    | 88    |
| Universitas Muhammadiyah Madiun   | 202    | 202   | 247    | 230   | 267    | 266   |        |       |

Sumber: PDDikti (2023)

Tabel 1.1 di atas menunjukkan jumlah mahasiswa di berbagai Universitas Muhammadiyah dari tahun 2019 hingga 2022 menggambarkan variasi dinamika yang beragam dalam naik turunnya jumlah mahasiswa di setiap universitas. Beberapa universitas menunjukkan tren konsisten peningkatan jumlah mahasiswa dari tahun ke tahun, menandakan daya tarik dan kualitas institusi yang kuat serta keberhasilan dalam menggaet mahasiswa baru. Namun, ada juga beberapa universitas yang mengalami fluktuasi jumlah mahasiswa yang lebih signifikan dan bahkan mengalami penurunan. Fenomena ini menunjukkan bahwa setiap universitas memiliki tantangan dan kondisi yang unik, yang dapat mempengaruhi dinamika penerimaan dan pertumbuhan mahasiswa.

Perbedaan dalam dinamika naik turun mahasiswa di setiap universitas dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk reputasi universitas, keberagaman program studi, strategi pemasaran, kualitas layanan, dan situasi sosial-ekonomi di wilayah sekitar. Penting bagi setiap universitas untuk melakukan analisis mendalam terhadap faktor-faktor tersebut guna memahami penyebab dinamika mahasiswa yang terjadi dan mengambil langkah-langkah strategis untuk mengatasi tantangan serta memaksimalkan peluang dalam meningkatkan jumlah mahasiswa.

Pada Perguruan Tinggi Muhammadiyah di Jawa Timur, kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut memiliki peran yang penting dalam membentuk student loyalty. Kualitas pelayanan yang baik diukur melalui responsivitas, kehandalan, empati, dan bukti fisik yang diberikan kepada mahasiswa dalam konteks pendidikan Islam. Selain itu, dimensi religiusitas atau spiritualitas Islam juga menjadi faktor yang signifikan dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Mahasiswa di Perguruan Tinggi Muhammadiyah di Jawa Timur memiliki kebutuhan yang kuat untuk menjalankan agama Islam dan mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam lingkungan akademik. Mereka mengharapkan bahwa lembaga memberikan dukungan yang memadai dalam praktik keagamaan, fasilitas keagamaan yang memadai, serta menyelenggarakan kegiatan keagamaan yang relevan. Tak hanya itu, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jawa Timur juga membutuhkan pelayanan yang prima pada sektor administrasi dan akademik, serta menginginkan kehidupan di dalam kampus yang lebih menunjukkan sikap Islami. Oleh karena itu, upaya untuk mengidentifikasi determinan yang digunakan sebagai instrumen penelitian di

Universitas menjadi penting. Permasalahan yang dihadapi saat ini adalah kurangnya pemahaman para akademisi dalam konstruk kualitas pelayanan terutama dalam mendefinisikan konsep dan alat ukurnya (Asnawi & Setyaningsih, 2020).

Dengan demikian, fenomena ini menggarisbawahi pentingnya pengaruh Service Quality terhadap Loyalty melalui Satisfaction Based On Islamic Religiosity sebagai variabel mediasi pada mahasiswa di Perguruan Tinggi Muhammadiyah di Jawa Timur. Fenomena ini memperlihatkan betapa pentingnya kualitas pelayanan yang responsif, relevan dengan nilai-nilai Islam, dan mendukung praktik keagamaan bagi mahasiswa. Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dan kebutuhan religiusitas mahasiswa berdampak pada kepuasan mereka dan akhirnya membentuk loyalitas terhadap lembaga.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti mengenai kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi student loyalty telah memberikan wawasan yang berharga dalam mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Asnawi & Setyaningsih (2020), telah ditemukan bahwa seluruh dimensi i-hesqual, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian ini memberikan gambaran penting tentang pentingnya aspek-aspek tersebut dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Selain itu, Sann, et. al., (2023) juga telah menemukan bahwa daya tanggap dan empati memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan lembaga pendidikan untuk merespons kebutuhan dan kepedulian terhadap mahasiswa adalah faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan

kenyamanan bagi mahasiswa.

Hasil penelitian lainnya, seperti yang dilakukan oleh Latif (2021), menunjukkan bahwa Unsur-unsur Responsi Pelayanan Universitas (USR) dan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan student loyalty. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami pentingnya layanan yang responsif dan berkualitas dalam menjaga student loyalty terhadap lembaga pendidikan. Selain itu, Khanh, et., al (2022) juga menemukan bahwa program pendidikan, manajemen pengetahuan, dan manajemen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap student loyalty. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor internal lembaga pendidikan juga berperan penting dalam membentuk student loyalty.

Tidak hanya faktor internal lembaga, tetapi juga aspek empati berbasis islamic religiosity, seperti yang ditemukan oleh Lestari (2022), juga berhubungan positif dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya memahami dan mempertimbangkan dimensi religiusitas dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Sementara itu, Putri (2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap student loyalty. Penelitian ini memberikan konfirmasi tambahan bahwa meningkatkan kualitas pelayanan dapat menjadi strategi yang efektif dalam membangun student loyalty terhadap lembaga pendidikan.

Meskipun telah banyak penelitian yang meneliti hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, dan loyalitas, masih terdapat *gap research* yang perlu diisi. Seperti yang ditemukan dalam penelitian Fernandez, et., al (2013), terdapat faktor-faktor negatif, seperti umpan balik akademik yang kurang baik,

layanan perpustakaan yang tidak memadai, dan sumber daya yang terbatas, yang berdampak negatif pada kepuasan siswa. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami dan mengatasi faktor-faktor negatif yang dapat menghambat kepuasan dan student loyalty.

Berdasarkan konsep yang dibangun berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, maka terbentuklah kepuasan berdasarkan dalil islamic religiosity (satisfaction based on Islamic religiosity). Kepuasan berdasarkan islamic religiosity atau kepuasan berdasarkan islamic religiosity adalah terpenuhinya harapan pelanggan terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh PTM sesuai dengan prinsip-prinsip yang diyakini ditetapkan menurut hukum Islam.

Dalam konteks ini, Satisfaction Based On Islamic Religiosity berperan sebagai variabel mediasi antara Service Quality dan Loyalty. Ketika mahasiswa merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi Muhammadiyah dalam memenuhi kebutuhan religiusitas mereka, mereka cenderung mengembangkan loyalitas yang lebih tinggi terhadap lembaga. Kepuasan dalam dimensi islamic religiosity menjadi jembatan yang menghubungkan pengalaman pelayanan yang baik dengan tingkat student loyalty.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena dan untuk mempertegas adanya *gap research* sebelumnya, maka, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dengan model I-HESQUAL terhadap kepuasan mahasiswa yang berdasarkan islamic religiosity dan bagaimana membangun student loyalty PTM. Penelitian ini dilakukan di Indonesia dengan populasi seluruh mahasiswa PTM. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan

mempertimbangkan kriteria, yaitu responden merupakan mahasiswa PTM aktif Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis SEM dengan bantuan aplikasi WarpPLS 7.0.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Student Student loyalty* di Perguruan Tinggi Muhammadiyah Jawa Timur?
2. Apakah *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction Based On Islamic Religiosity* mahasiswa di Perguruan Tinggi Muhammadiyah Jawa Timur?
3. Apakah *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Student Loyalty* melalui *Satisfaction Based On Islamic Religiosity* sebagai mediasi pada mahasiswa di Perguruan Tinggi Muhammadiyah Jawa Timur?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, maka tujuan dari penelitian secara empirik bagaimana:

1. Untuk menguji pengaruh *Service Quality* terhadap *Student Loyalty* pada mahasiswa di Perguruan Tinggi Muhammadiyah Jawa Timur.
2. Untuk menguji pengaruh *Service Quality* terhadap *Satisfaction Based On Islamic Religiosity* pada mahasiswa di Perguruan Tinggi Muhammadiyah Jawa Timur.
3. Untuk menguji pengaruh *Service Quality* terhadap *Student Loyalty* melalui *Satisfaction Based On Islamic Religiosity* sebagai variabel mediasi pada

mahasiswa di Perguruan Tinggi Muhammadiyah Jawa Timur.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk perguruan tinggi Muhammadiyah Jawa Timur:

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi empiris kepada perguruan tinggi Muhammadiyah yang ada di Jawa Timur mengenai pengaruh kualitas layanan berdasarkan aspek-aspeknya dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan di mana dapat dimanfaatkan di kemudian hari untuk bahan evaluasi dan meningkatkan kualitas layanannya.

2. Untuk peneliti lain

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian empiris mengenai kepuasan mahasiswa khususnya di perguruan tinggi Muhammadiyah di Jawa Timur, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan atau referensi.