

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia pendidikan sebuah lembaga pendidikan atau instansi pendidikan khususnya perguruan tinggi mempunyai peranan yang sangat penting dalam menghasilkan, menciptakan dan meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas bagi suatu negara. Kepedulian setiap negara terhadap tingkat pendidikan sudah terlihat jelas dengan banyaknya perguruan tinggi yang berkembang dan semakin maju dalam masing-masing negara tersebut.

Di Indonesia perguruan tinggi sudah berkembang dan semakin maju, terbukti dengan sangat mudahnya di era sekarang ini untuk menemukan perguruan tinggi-perguruan tinggi yang sudah tersebar diseluruh wilayah dan daerah yang ada di Indonesia, baik perguruan tinggi yang didirikan oleh pihak pemerintahan atau perguruan tinggi yang didirikan oleh pihak swasta. Meskipun berbeda pihak dalam pendirian sebuah perguruan tinggi, namun keduanya sama-sama saling bersaing dalam meningkatkan mutu dan kualitas dari setiap perguruan tinggi yang mereka dirikan dengan tujuan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Persaingan yang dilakukan tidak hanya dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, melainkan persaingan dalam segala bentuk

aspek yang berhubungan dengan perguruan tinggi itu sendiri, seperti persaingan dalam segi mutu, akademik, fasilitas dan aspek-aspek yang lainnya yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk menjadikan sebuah perbandingan antara sesama perguruan tinggi yang mempunyai kualitas yang baik dengan tujuan untuk menarik minat masyarakat dalam pemilihan tempat untuk melakukan proses setudi dan memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa perguruan tinggi yang sudah mereka pilih akan mampu menjadikan mereka sebagai seorang yang memiliki sumber daya manusia berkualitas.

Masyarakat tentunya akan memilih tempat untuk melakukan studi diperguruan tinggi atau instansi pendidikan yang sudah memiliki citra yang baik dan tentunya sudah banyak dikenal oleh semua masyarakat. Semua itu dikarenakan masyarakat beranggapan bahwa perguruan tinggi atau instansi tersebut pasti memiliki mutu pendidikan yang baik dan menjadikan suatu kebanggan apabila bisa melakukan studi di perguruan tinggi tersebut.

Seiring dengan perkembangan dan situasi yang ada sekarang, tentunya menuntut perguruan tinggi mampu beradaptasi terhadap perubahan, salah satu aspek yang mendorong adanya perubahan adalah tuntutan konsumen terhadap kualitas. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kemampuan berkompetisi serta untuk memenuhi tuntutan kualitas yang diinginkan oleh konsumen.

Mengukur tingkat kualitas pelayanan perguruan tinggi tidaklah semudah mengukur suatu barang yang sudah memiliki nilai sendiri, mengingat karena hal ini berhubungan langsung dengan persepsi konsumen. Setiap konsumen pasti akan memberikan tanggapan positif jika kualitas pelayanan yang mereka dapatkan memenuhi bahkan melebihi dari yang mereka harapkan.

Menurut Supranto (2006), kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan.

Hal lain yang perlu diperhatikan oleh perguruan tinggi selain kualitas pelayanan yaitu kewajaran harga yang ditetapkan oleh pihak perguruan tinggi tersebut, karena harga menjadi sebuah pertimbangan bagi konsumen, jika harga yang ditetapkan oleh perguruan tinggi tidak sesuai dengan manfaat atau harapan yang mereka dapatkan, maka hal itu bisa menurunkan tingkat kepuasan konsumen dan sebaliknya jika harga yang ditetapkan sesuai dengan manfaat yang diterima atau sesuai harapan mereka maka itu akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Menurut Kotler (2009), harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah salah satu perguruan tinggi yang didirikan oleh pihak swasta. Perguruan tinggi ini memberikan pelayanan kepada para mahasiswanya seperti: pelayanan akademik, administrasi dan lainnya. Pelayanan-pelayanan yang diberikan pihak universitas merupakan atribut-atribut yang akan menjadi pengukuran kualitas layanan yang diberikan pihak universitas kepada mahasiswanya. Untuk itu perlu dilakukan identifikasi dan pendefinisian apa yang menjadi atribut pelayanan perlu diperhatikan berdasarkan keinginan mahasiswa. Setelah diketahui perlu dilakukan penilaian terhadap performan kualitas atribut pelayanan tersebut. Dengan mengetahui performan kualitas atribut-atribut tersebut, dapat diketahui atribut pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi kualitasnya.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nguyen Min Tuan (2012), yaitu tentang “*Effect of Services Quality and Price Fairness on Student Satisfaction*”, Vietnam National University of Ho Chi Minh City.

Dari uraian diatas yang menjelaskan pentingnya Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”.

A. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka beberapa permasalahannya dapat diidentifikasi menjadi sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Apakah persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Menganalisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan mahasiswa.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi bagi semua pihak yang membutuhkan sebagai wahana bagi peneliti untuk menambah pengetahuan seputar kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan. Diharapkan dapat dimanfaatkan untuk

pengembangan penelitian selanjutnya, yang berkaitan dengan tingkat pengukuran kepuasan mahasiswa sebuah lembaga pendidikan.

2. Manfaat praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.