

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi sekarang ini, menuntut suatu perusahaan maupun suatu bentuk usaha penyedia jasa untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan.

Perguruan tinggi swasta yang ada di Indonesia sangat berpengaruh sekali dalam dunia pendidikan dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa yang tentunya perguruan tinggi swasta harus mampu bersaing baik dengan PTS yang lain maupun dengan PTN yang ada.

PTS harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa nya sebagai konsumen dan memberikan citra yang baik dimata mahasiswanya dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas memberikan rasa puas atas pelayanan yang sudah diberikan.

LP3I merupakan salah satu PTS yang bergerak dibidang jasa pendidikan tinggi. Dalam tugasnya LP3I harus mampu memberikan pelayanan terbaiknya dibidang pendidikan kepada mahasiswanya agar menghasilkan mahasiswa yang berkualitas dan tingkat kepuasan mahasiswanya meningkat karena secara tidak langsung mahasiswa yang merasa puas akan menjadi agen marketing yang akan memberikan informasi tentang LP3I kepada masyarakat luas.

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono 2013),

pelayanan merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan factor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa dalam rangka pelayanan jasa pendidikan kepada masyarakat umum. Dalam prakteknya terdapat ketidak puasan pelayanan yang dilakukan oleh politeknik LP3I yaitu :

1. Kurangnya pelayanan terhadap mahasiswa LP3I
2. Pegawai kurang respon terhadap mahasiswa
3. Fasilitas kampus yang masih kurang
4. Kurang respon terhadap keluhan mahasiswa
5. Kurang sigap dalam pelayanan

Untuk itu LP3I harus memberikan perhatian khusus terhadap kualitas pelayanan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :”**Pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan Mahasiswa di LP3I Bandung**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasannya yang telah dibahas dalam latar belakang maka permasalahan penelitian yang dihadapi penulis adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di politeknik LP3I yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa di politeknik LP3I ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di politeknik LP3I baik secara simultan dan parsial ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada Politeknik LP3I
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa pada Politeknik LP3I
3. Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa

1.4 Manfaat Penelitian

1. Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi suatu masukan berbagai pihak khususnya pelaksana Kepuasan Pelanggan dalam hal ini pegawai LP3I agar dapat meningkatkan pelayanan lebih baik lagi.

2. Teoritis

- a. Sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah kepuasan pelanggan.
- b. Dengan melakukan penelitian, diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.

1.5 Kerangka Pemikiran

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2007:56) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi ServQual (*Service Quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan,yaitu :

Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Kotler (2007 : 177) mendefinisikan kepuasan pelanggan :

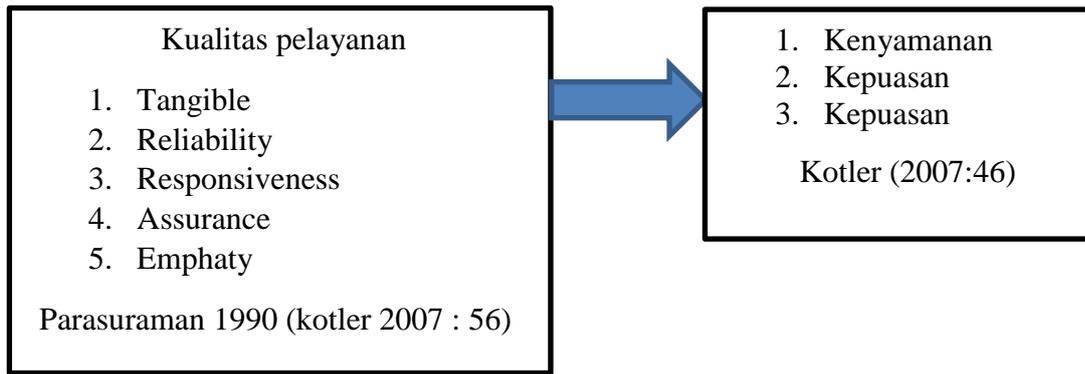
Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Sedangkan definisi kepuasan pelanggan menurut Ranguti (2004 : 56): Bahwa yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang

dirasakan“. Pelanggan akan merasa puas bila keinginan pelanggan telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain kualitas produk, pelayanan, aktivitas penjualan, dan nilai-nilai perusahaan.

Untuk menghadapi persaingan dan perubahan perilaku konsumen tersebut maka banyak perusahaan yang berpusat pada pelangganlah yang dapat memberikannilai *Superior* kepada mereka, dan memenangkan persaingan. Perusahaan akan terus berusaha dengan sekuat tenaga untuk mempertahankan pelanggannya karena biaya yang dikeluarkan untuk menarik pelanggan baru akan lebih tinggi dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang ada.

Oleh karena itu, mempertahankan pelanggan selalu lebih penting dilakukan dibandingkan dengan menarik pelanggan baru. Kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi. Pelanggan yang merasa puas akan bersedia datang kembali mengulangi pembeliannya dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli.



Gambar 1.1 Kerangka pemikiran

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di LP3I

1.6 Study Empiris

Adapun yang menjadi landasan penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagaimana hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Selvy normasari, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumadji (2013), berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan memiliki pengaruh kepada kepuasan konsumen di hotel pelangi malang meskipun tidak signifikan dengan nilai kontribusi sebesar 17,70% karena konsumen tidak bisa loyal sebelum merasakan kepuasan di hotel Pelangi Malang.

Panjaitan (2016),Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung menjelaskan bahwasannya terdapat pengaruh yang signifikan Antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada penelitian tersebut menunjukkan adanya kepuasan yang signifikan hal tersebut dapat dilihat dari garis kontinum kepuasan pelanggan sebesar 84,9% hal ini menunjukkan kualitas pelayan JNE cabang bandung sangat baik. Kustanto dalam jurnal penelitiannya yang berjudul Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim cabang klampis Surabaya berdasarkan penelitian

tersebut terdapat pengaruh yang signifikan dikarenakan fasilitas yang disediakan sangat nyaman untuk pelanggan dan nilai dari tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan sebesar 84,1%

Tabel penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul skripsi diatas adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

NO	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil
1	Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen, citra perusahaan, dan loyalitas pelanggan	Analisis data deskriptif dan analisis jalur atau Path analysis	Ada pengaruh tetapi tidak signifikan
2	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung	Analisis deskriptif	Pengaruhnya sangat signifikan
3	Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang klampis Surabaya	Analisis deskriptif	Pengaruhnya sangat signifikan

1.7 Hipotesis

Hipotesis menurut Nazir (2011:151) adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis menyatakan pengaruh apa yang kita cari atau yang ingin kita pelajari.

H1 : *Tangible* semakin baik maka pelanggan akan merasa puas

H2 : Reliability semakin baik maka pelanggan akan merasa puas

H3 : responsiveness semakin baik maka pelanggan akan merasa puas

H3 : assurance semakin baik maka pelanggan akan merasa puas

H4 : *emphaty* semakin baik maka kepuasan pelanggan semakin baik

Trealese (1960) dalam Nazir (2011:151) memberikan definisi hipotesis sebagai suatu keterangan sementara dari suatu fakta yang diamati.

Berdasarkan pengertian teori diatas maka penulis merumuskan hipotesis yang akan diuji kebenarannya melalui penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di LP3I.

1.8 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Berikut merupakan lokasi dan waktu penelitian dalam menyusun skripsi ini, adalah sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dalam pengumpulan data untuk pengambilan judul pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik LP3I Bandung dilakukan di kampus Politeknik LP3I Bandung yang beralamat di jalan Pahlawan No. 59 Bandung, Jawa Barat, Tlp (022) 2506500.

2. Waktu penelitian

Penulis melakukan penelitian selama enam bulan dari bulan September 2017 sampai dengan bulan Februari 2018. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 1.2

Waktu Penelitian

NO	Persiapan	BULAN						
		Thn. 2018						
		SEP	OKT	NOV	DES	JAN	FEB	MAR
1	Penelitian	X						
2	Pengumpulan Data							
	a. observasi	X						
	b. kuesioner	X						
	c. dokumentasi	X						
4	Pengajuan proposal	X						
5	Pembuatan skripsi	X	X	X	X	X	X	
6	Sidang skripsi							X