

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan perekonomian semakin maju dan berkembang secara pesat, searah dengan kemajuan ilmu pengetahuan bersamaan dengan permintaan terhadap sumber daya manusia yang semakin tinggi, dimana sistem yang berkembang pesat tersebut adalah sistem pendidikan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia ini untuk mencetak generasi muda bangsa Indonesia yang mampu menjaga kelanjutan pembangunan nasional di segala bidang menuju tercapainya masyarakat yang sejahtera di masa mendatang untuk mewujudkan. Indonesia harus mengembangkan peningkatan pendidikan sebagai langkah untuk menciptakan pelayanan pendidikan yang unggul.

Seiring globalisasi yang terus berjalan dengan cepat yang memegang teguh tiap aspek kehidupan manusia secara global didalam pendidikan. Hal ini membuat kondisi pada pasar persaingan pendidikan menjadi lebih luas dari pengaruh sebelumnya dan lebih luas dibanding dengan berjalannya pendidikan saat ini.

Persaingan yang kompetitif antar pendidikan selalu terjadi sehingga menuntut perguruan tinggi harus memperhatikan langsung kualitas pendidikan sertamutu yang berjalan sehingga perguruan tinggi mampu unggul dalam persaingan ini. Perguruan tinggi merupakan jenis lembaga pendidikan formal yang sangat dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan mahasiswa tanpa memandang status sosial dari mahasiswa itu sendiri.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dalam hal kepuasan mahasiswa dapat terjaga dengan baik. Kualitas Pelayanan merupakan aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh pegawai didalam perusahaan atau instansi yang memberikan semua kebutuhan kepada para konsumen sehingga dapat memenuhi keinginan konsumen

tersebut. (Kotler dan Keller:2009:143). Pelayanan diartikan sebagai service atau jasa yang diberikan pada pemilik jasa yang berbentuk kemudahan, kecepatan, ikatan, keahlian serta keramah-tamahan yang dibuktikan lewat perilaku dan sifat dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan yang berkualitas mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi & Ilmu Pemerintahan Annisa Dwi Salfaritzki atau yang sering disebut (Stia & P-Ads) yang beralamat di Jl. Bidar Puncak Sekuning, 26 Ilir D.I, Kec. Ilir Barat 1, Kota Palembang.

Dimensi kualitas pelayanan yang tepat dibuat untuk mengukur berapa besar aktivitas pelayan yang diterima para konsumen. (Lupiyoadi:2014:217). Dalam penelitian ini, penulis hanya menggunakan empat dari lima dimensi yang dibahas yaitu: Berwujud (*Tangibles*), seperti fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai. ini akan memberikan gambaran kepada mereka bahwa suatu penyedia jasa akan memberikan pelayanan jasa yang berkualitas. Daya Tangkap (*Responsiveness*), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.

Keyakinan (*Assurance*), pengetahuan, kesopan-santunan serta keahlian para pegawai dalam institusi perguruan tinggi untuk menumbuhkan rasa percaya mahasiswa terhadap institusi. Sedangkan Empati (*Empathy*), merupakan kepedulian serta perhatian yang diberikan institusi perguruan tinggi kepada mahasiswa yang dapat bersifat individual ataupun pribadi. Hal ini penyediaan berupaya mengerti yang diinginkan para mahasiswa didalam lembaga pendidikan yang diharapkan memahami kebutuhan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah perilaku mahasiswa yang baik terhadap pelayanan pendidikan yang sudah diterima yang dihasilkan oleh staf pengajar sesuai dengan harapan dan kenyataan yang diinginkan mahasiswa. Sopiadin (2010:33).

Banyak kenyataan pada Jurusan Administrasi Negara di sekolah tinggi ilmu administrasi & ilmu pemerintahan annisa dwi salfaritzki ini secara umum pelayanan yang diberikan dosen kurang optimal dalam melaksanakan tugas-tugasnya, terutama

dalam hal pengajar. Masih banyak dosen yang bekerja hanya sekedar menjalankan kewajiban saja dan hasil kerja yang ditunjukkan masih biasa saja, hal ini dapat dilihat dari banyak dosen datang di kelas tidak tepat waktu, dalam perkuliahan.

Tabel 1.1
Keterlambatan Kehadiran Para Dosen Stia & P-ads Tahun 2019

No	Bulan	Jumlah semua yang hadir	Jumlah Telat hadir	Waktu
1	September	88%	12%	1 jam
2	Oktober	84%	16%	2 jam
3	November	76%	24%	1,5 jam

Sumber: Stia&P-Ads Palembang Tahun 2020

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hanya beberapa Presentase dosen yang terlambat hadir untuk di bulan September sebesar 12 %, sedangkan di bulan Oktober 16 % dan untuk di bulan November sebesar 24 % Dosen yang telat. hadir, keterlambatan kehadiran ini juga memiliki sanksi yang berlaku sehingga dosen dapat lebih meningkatkan pelayanan yang telah diberikan, sanksi yang berlaku yaitu sanksi pemotongan gaji setiap kali terlambat mengajar di Stia & P-ads Palembang.

Stia & P-ads merupakan institusi pendidikan swasta di kota Palembang yang harus menjaga kualitas pelayanan sehingga setiap dosen yang diberikan tugas harus bertanggung jawab terhadap tugas masing – masing tersebut. Oleh karena itu penulis tertarik megambil judul tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Program Studi Administrasi Negara di Stia & P-Ads Kota Palembang”**.

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan dalam pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan mahasiswa Stia & P-Ads Palembang adalah :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa (Berdasarkan *Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy*) pada program Administrasi Negara di Stia & P-Ads Kota Palembang?
2. Dimensi kualitas mana yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Stia & P-Ads Kota Palembang?

1.3. Ruang Lingkup Pembahasan

Agar laporan ini dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang diangkat, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan mahasiswa di Stia & P-Ads Kota Palembang.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan diatas, maka tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada program Administrasi negara di Stia & P-Ads Palembang.
2. Untuk Mengetahui dimensi kualitas manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa di Stia & P-Ads Palembang.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini diantaranya:

a. Bagi Instansi

Dapat memberikan saran dan referensi yang bermanfaat bagi instansi/tempat penelitian.

b. Bagi Penulis

Dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh selama di bangku kuliah khususnya di mata kuliah Manajemen Pemasaran.

c. Bagi Pihak Lain

Dapat menjadi bahan bacaan atau referensi yang memberikan manfaat bagi pembaca khususnya di bidang pemasaran.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pembahasan terkait pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi administrasi negara di Stia & P-Ads Kota Palembang.

1.5.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam data yaitu:

1. Data primer

Menurut Yusi & Idris (2016:109). Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung oleh penulis dari hasil kuesioner yang diberikan kepada Mahasiswa Stia & P-Ads Palembang.

2. Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2015:89). Data sekunder adalah data yang tidak perlu diolah lagi. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari publikasi lembaga survei dan perusahaan yang menjadi objek permasalahan penelitian, artikel *online* dan buku-buku literatur sebagai teori rujukan.

1.5.3. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan laporan akhir yaitu:

1. Riset Lapangan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data dari tempat yang menjadi objek penelitian dengan cara mendatangi langsung objek tersebut. Pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan kuesioner.

a. Wawancara

Menurut Yusi & Idris (2016:114). Wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Untuk mendapatkan data yang lengkap penulis melakukan wawancara langsung dengan Mahasiswa Stia & P-Ads untuk mendapatkan informasi tambahan yang diperlukan pada saat penelitian.

b. Kuesioner

Menurut Yusi & Idris (2016:114). Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara. Dalam penelitian ini, penulis membagikan kuesioner kepada responden digunakan untuk mendapatkan informasi yang nantinya akan diolah dalam bentuk data dengan menggunakan skala Likert.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penulis melakukan pengumpulandata dengan cara membaca dan mempelajari jurnal-jurnal dan sumber informasi lain yang berkenaan dengan topik dan

masalah yang sedang dibahas sehingga dapat dijadikan sebagai bahan penyelesaian.

1.5.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2018: 130). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh data mahasiswa administrasi negara berjumlah 183 orang.

Tabel 1.2
Populasi Mahasiswa Program Administrasi Negara
Stia & P-Ads Palembang

Tahun	Persemester	Jumlah Mahasiswa
2019	Semester 2	69
2018	Semester 4	68
2017	Semester 6	46
Total		183

Sumber: Stia&P-Ads Palembang Tahun 2020.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, Sugiyono (2018: 131). Untuk mencari jumlah sampel, maka penulis menggunakan rumus slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

e= Taraf Kesalahan (10%)

$$n = \frac{183}{1 + 183(0.1)^2}$$

$$n = \frac{183}{1 + (183 \cdot 0,01)}$$

$$n = \frac{183}{1 + 1,6}$$

$$n = \frac{183}{2,83}$$

$$n = 64,66$$

$$n = 65 \text{ Responden}$$

Jadi, sampel yang digunakan oleh peneliti adalah sejumlah 65 orang mahasiswa program studi administrasi negara Stia & P-Ads Palembang.

3. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam menentukan sampel yang akan diteliti. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *Nonprobability Sampling*. Teknik *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel

(Sugiyono, 2018:134). Dalam penelitian ini penulis mengambil teknik *Purposive Sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara pertimbangan tertentu dalam populasi.

1.5.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel itu. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (variabel X1, X2, X3 dan X4) adalah *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sedangkan variabel tak bebas (Variabel Y) adalah Kepuasan Mahasiswa Rancangan operasionalisasi variable dapat dilihat pada table berikut ini :

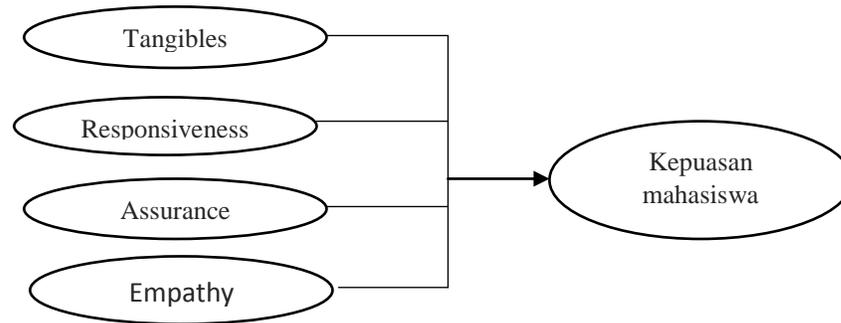
Tabel 1.3
Operasional Variabel

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Sumber
1.	Kualitas pelayanan	<i>Tangibles</i>	1. Menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. 2. Penampilan dan kemampuan 3. Sarana dan prasarana perusahaan 4. Keadaan lingkungan sekitarnya.	Likert	Lupiyoadi (2014:217)
		<i>Responsiveness</i>	1. Kemauan membantu pelanggan. 2. Memberikan jasa dengan cepat tepat 3. Penyampaian informasi yang jelas. 4. memberikan waktu luang untuk berdiskusi di luar.	Likert	Lupiyoadi (2014:217)

		<i>Assurance</i>	1. Komunikasi terus menerus. 2. Menanamkan kepercayaan dan memberikan kredibilitas yang baik. 3. Memberikan kepercayaan tinggi kepada pelanggan. 4. Sopan ssantun dalam pelayanan.	Likert	Lupiyoadi (2014:217)
		<i>Empathy</i>	1. Memberikan Perhatian yang tulus. 2. Bersifat individual atau pribadi . 3. Memahami keinginan konsumen 4. Memiliki suatu pengertian dan pengetahuan pelanggan.	Likert	Lupiyoadi (2014:217)
2.	Kepuasan Mahasiswa	Kepuasaann keseluruhan	1. Puas dengan jasa yang diberi 2. kepuasan diukur berdasarkan jasa 3. Membandingkn tingkat kepuasan terhadap pesaing 4. Kepuasan terpenuhinya kebutuhan 5. Puas terhadap fasilitas diberikan 6. puas dengan sistem yang diberikan	Likert	Tjiptono (2011, 453-454)

1.5.6. Kerangka Berfikir

Gambar di bawah ini menjelaskan hubungan *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan kepuasan mahasiswa dapat di gambarkan dalam bagan kerangka berfikir sebagai berikut:



Gambar 1.1
Konseptual kerangka berfikir

1.5.7. Pengembangan Hipotesis

Sugiyono (2018:99). Berpendapat bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kerangka berfikir di atas, maka dapat di tarik rumusan masalah atau dugaan sementara yang diambil sebagai hipotesis sebagai berikut.

- H₁: Variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.
- H₂: Variabel *Tangibles* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- H₃: Variabel *Responsiveness* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- H₄: Variabel *Assurance* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- H₅: Variabel *Empathy* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

1.5.8. Analisis Data

a. Data Kualitatif

Menurut Yusi & Idris (2016:108). Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Teknik analisis kualitatif yang penulis gunakan untuk menjelaskan data-data yang diperoleh dari penelitian dan menghubungkannya dengan teori-teori yang ada berhubungan dengan masalah dari penelitian ini.

b. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2018:15). Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

1. Uji Validitas

Menurut Setiawan (2015:72). Uji validitas adalah sebuah pengukuran terhadap data yang diolah untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang diukur. Uji Validitas digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner dan dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner.

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan penelitian Selang (2013). Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban yang di berikan oleh responden dapat di percaya atau dapat di andalkan dengan menggunakan analisis reliability melalui metode cronbach alpha, dimana suatu instrument di katakan reliable bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,60 atau lebih.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dapat diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel independen. Apabila nilai koefisien korelasi (R) diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkannya. Besarnya koefisien determinasi dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

4. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika nilai R mendekati 1 maka hubungan yang terjadi semakin kuat. Jika nilai R mendekati 0 maka hubungan akan semakin lemah (Rahayu dan Edward, 2014:16).

Tabel 1.4
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono, 2016

5. Uji t

Menurut Ghozali (2013) Dalam penelitian Andrew A. Lumintang (2013), Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial digunakan

uji t, yaitu untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu Promosi melalui sosial media yang terdiri dari *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan mahasiswa secara parsial atau terpisah. Pengujian melalui uji t adalah membandingkan t hitung dengan t tabel pada derajat signifikan 5%. Apabila hasil pengujian menunjukkan :

1. $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5% maka H_0 ditolak, H_a diterima. Artinya variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 5% maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

6. Uji F

Uji F menurut Ghozali dalam (Andrew A. Lumintang, 2013) digunakan untuk menguji pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak. Pengujian melalui uji F atau variasinya dengan membandingkan F hitung dengan F tabel pada derajat signifikan 5%. Apabila hasil perhitungan menunjukkan

1. Jika $F \text{ hitung} < F \text{ table}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, $\alpha = 5\%$
2. Jika $F \text{ hitung} > F \text{ table}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, $\alpha = 5\%$

7. Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan mahasiswa. Maka penulis akan menggunakan metode analisis uji regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Mahasiswa
a	= Konstanta dari persamaan regresi
$b_1, b_2, b_3, b_4,$	= Koefisien regresi masing-masing variabel
X_1	= <i>Tangibles</i>
X_2	= <i>Responsiveness</i>
X_3	= <i>Assurance</i>
X_4	= <i>Empathy</i>

8. Skala Pengukuran

Pengukuran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2018:152), Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Metode ini penulis gunakan untuk menghitung persentase jawaban atas kuesioner yang penulis bagikan kepada Mahasiswa program studi Administrasi Negara di Stia & P-Ads kota Palembang.

Tabel 1.5
Skala Likert

Faktor yang Mempengaruhi	Keterangan	Bobot Nilai
STP	Sangat Tidak Puas	1
TP	Tidak Puas	2
CP	Cukup Puas	3
P	Puas	4
SP	Sangat Puas	5

Sumber: Sugiyono (2018: 153).

