

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemasaran adalah suatu proses menciptakan, mendistribusikan, mempromosikan, serta menetapkan harga barang, jasa dan gagasan untuk memfasilitasi relasi pertukaran yang memuaskan dengan para pelanggan dan untuk membangun dan mempertahankan relasi yang positif (Tjiptono & Diana, Pemasaran, 2020). Pemasaran merupakan proses sosial yang dimana individu atau kelompok mendapatkan apa yang menjadi keinginan serta kebutuhan mereka lewat penawaran dan mereka memiliki kebebasan untuk menukarnya dengan produk ataupun jasa.

Pendidikan merupakan pembelajaran pengetahuan, keterampilan, serta kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi selanjutnya melalui pengajaran, penelitian serta pelatihan. Pendidikan adalah upaya untuk membantu jiwa seseorang baik lahir maupun batin, dari sifat kodratnya menuju kearah peradaban manusiawi yang lebih baik (Sujana, 2019). Pendidikan perguruan tinggi/universitas adalah pendidikan jenjang karir yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah.

Seiring dengan berkembangnya ekonomi, pasar serta segmentasi pasar menghadirkan beberapa perguruan tinggi atau universitas khususnya di Indonesia. Perguruan tinggi di Indonesia telah melahirkan banyak fenomena baru, perguruan-perguruan tinggi terus berupaya dalam menawarkan layanan pendidikan tinggi kepada masyarakat. Fenomena ini tentunya tidak hanya menimbulkan persaingan di antara perguruan tinggi/penyedia layanan pendidikan, tetapi juga secara tidak langsung berdampak terhadap masyarakat sebagai target pasar yang sulit dalam menentukan perguruan tinggi mana yang akan dipilih sehingga menimbulkan suatu kompetisi. Pendekatan yang dilakukan pihak penyedia layanan pendidikan juga sangat beragam dan semakin berkembang dari waktu ke waktu, setiap universitas dituntut untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya, yang dimana universitas harus mampu untuk melihat apa yang dibutuhkan dan diinginkan mahasiswanya demi untuk mendapatkan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan yang dimana terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan

mahasiswa. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang/mahasiswa setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan yang dibandingkan dengan harapan. Universitas Mikroskil merupakan salah satu universitas swasta yang berada di kota Medan, jika melihat banyaknya universitas-universitas yang berada di Medan baik yang dikelola oleh pemerintah maupun dimiliki oleh swasta, maka hal ini tentu saja mendorong Universitas Mikroskil untuk meningkatkan kualitasnya baik dalam segi reputasi, fasilitas, maupun kualitas pelayanannya agar mampu merebut perhatian masyarakat khususnya calon mahasiswa, serta dapat memuaskan para mahasiswanya.

Universitas Mikroskil merupakan sarana pendidikan yang dimana sebelum menjadi Universitas Mikroskil masi merupakan sekolah tinggi dengan nama Microskills. Microskills merupakan sekolah tinggi yang berdiri pada tanggal 1 Agustus 1997, Microskills ditingkatkan menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) dan membuka program sarjana (S-1) Teknik Informatika dan diploma 3 (D-3) Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi. Pada tahun 2000, STMIK Mikroskil membuka program sarjana (S-1) Sistem Informasi dan sudah terakreditasi pada tahun 2002.

Pada tahun 2008 Universitas Mikroskil mendirikan perguruan tinggi baru yakni Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mikroskil. Dan sudah terakreditasi pada tahun 2017 oleh BAN-PT dengan peringkat “B”. Dan pada tahun 2021 STMIK dan STIE Mikroskil bergabung menjadi Universitas Mikroskil sampai sekarang (Universitas Mikroskil, 2022).

Kepuasan dan ketidakpuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Disisi lain kepuasan merupakan suatu dampak dari adanya perbandingan antara harapan pelanggan sebelum membeli dengan yang sesungguhnya diperoleh dari produk/jasa yang dibeli tersebut. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan merupakan respon efektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek seseorang sehingga kepuasan bukan merupakan konsep tunggal, seseorang juga dapat relatif puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya (Indrasari, 2017). Kepuasan mahasiswa sangatlah penting, dikarenakan jika mahasiswa merasa puas, maka mahasiswa tentu akan loyal

dan juga secara tidak langsung akan menyebarkan berita positif mengenai universitas tersebut sehingga jumlah mahasiswa diharapkan tidak mengalami penurunan (pasang surut) setiap tahunnya.

Reputasi merupakan salah satu aset tidak berwujud yang paling berharga, penting, strategis, dan abadi yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, yang dimana reputasi merupakan aset yang membuat suatu perusahaan dapat membedakan diri dengan perusahaan-perusahaan lainnya serta dapat menarik pelanggan baru untuk membeli produk ataupun jasa kita. Reputasi juga dapat dikatakan sebagai suatu nilai yang diberikan kepada individu, institusi atau negara. Reputasi tidak bisa di peroleh dalam waktu yang sangat singkat karena harus dibangun bertahun-tahun untuk menghasilkan suatu hal yang dapat dinilai oleh publik. Reputasi kini dipercaya sebagai senjata ampuh dalam menjaga serta memelihara eksistensi sebuah perusahaan (Warta, 2017). Pada umumnya semakin bagus reputasi yang dimiliki oleh perguruan tinggi/universitas maka akan semakin menguntungkan pula bagi perguruan tinggi itu sendiri. Setiap mahasiswa memiliki harapan dan respon yang berbeda-beda terhadap reputasi universitas (tempat mereka menimba ilmu). Setiap peserta didik tentu menginginkan dapat belajar di universitas unggulan/terbaik. Universitas Mikroskil merupakan salah satu universitas yang memperhatikan reputasi, akreditasi juga menjadi acuan Universitas Mikroskil dalam menjadikan Universitas Mikroskil sebagai Universitas unggulan.

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 50 mahasiswa fakultas bisnis Universitas Mikroskil, terdapat sekitar 12% (6) mahasiswa fakultas bisnis yang tidak pernah mendengar nama Universitas Mikroskil jauh sebelum mereka menjadi mahasiswa di Universitas Mikroskil, bahkan terdapat responden yang mengatakan berdomisili di Medan tetapi sama sekali tidak pernah mendengar nama Universitas Mikroskil. 88% (44) mahasiswa fakultas bisnis menyatakan bahwa pernah mendengar nama Universitas Mikroskil jauh sebelum mereka menjadi mahasiswa di Universitas Mikroskil, tingkat pendidikan dosen yang tinggi juga membuat mahasiswa menjadi puas serta nyaman untuk berkuliah di Universitas Mikroskil, jumlah dosen (tenaga pengajar) yang mumpuni juga membuat mahasiswa menjadi semakin yakin untuk berkuliah di Universitas Mikroskil. Dari hasil pra survei tersebut dapat disimpulkan bahwasanya Universitas Mikroskil dalam hal

reputasi masih terdapat mahasiswa yang belum pernah mendengar Universitas Mikroskil yang menyebabkan mahasiswa menjadi tidak puas karena merasa biasa saja dengan reputasi yang dimiliki oleh Universitas Mikroskil.

Dari hasil latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, terdapat perbedaan dengan hasil yang dilakukan oleh Andre Aprilianto Suwardi, Bayu Kurniawan dan Ari Dwi Astono (2018) yang menyatakan bahwa reputasi berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan mahasiswa (Suwardi, Kurniawan, & Astono, 2018). Pada kenyataannya dari masalah yang terjadi di latar belakang, Universitas Mikroskil masih belum maksimal dalam meningkatkan reputasi untuk menciptakan kepuasan mahasiswa. Namun terdapat juga penelitian lain yang mengatakan bertentangan dengan hasil penelitian ini, yaitu penelitian Siti Fatonah dan Lukman Ahmad Imron Pahlawi (2020) yang menyatakan bahwa reputasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Fatonah & Pahlawi, 2020).

Fasilitas merupakan salah satu faktor yang penting dalam hal memberikan kepuasan terhadap mahasiswa. Fasilitas merupakan sarana prasarana yang disediakan oleh universitas untuk memberikan kenyamanan pada mahasiswa. Fasilitas merupakan sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan aktivitas, fasilitas mempunyai peranan penting yang berhubungan dengan persepsi konsumen yang diperoleh dari interaksi konsumen dengan fasilitas. Hal yang mendukung dan memudahkan berbagai kegiatan dan sifatnya tak bisa dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya fasilitas kegiatan bisa dilakukan dengan lebih cepat, praktis dan tentunya menguntungkan bagi sekitarnya. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa hendak ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono & Fandy, 2014). Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan dengan apa yang mahasiswa rasakan secara langsung. Secara garis besar fasilitas yang disediakan oleh Universitas Mikroskil cukup beragam, diantaranya adalah *lift*, lapangan basket, kantin, sarana parkir, hall, ruang mushola, ruang rapat, lab komputer, lab akuntansi, gedung perpustakaan, ruang video *conference*, *E-Learning*, kelas saham/pasar uang, ruang kegiatan mahasiswa, dll (Universitas

Mikroskil, 2022). Universitas Mikroskil juga dilengkapi CCTV, dan *free wifi* yang dapat diakses oleh para mahasiswa.

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 50 mahasiswa fakultas bisnis Universitas Mikroskil, terdapat sekitar 82% (41) mahasiswa fakultas bisnis mengatakan bahwa puas dengan fasilitas yang dimiliki oleh Universitas Mikroskil dikarenakan fasilitas yang dimiliki Universitas Mikroskil sangat lengkap dan baik sehingga memudahkan mahasiswa dalam menjalankan kegiatan belajar di kampus serta sesuai dengan kualitas dan manfaat yang didapat. 18% (9) mahasiswa fakultas bisnis menyatakan bahwa tidak puas dengan fasilitas yang ada di Universitas Mikroskil, dikarenakan Universitas Mikroskil tidak menyediakan fasilitas parkir bagi mahasiswa yang menggunakan kendaraan mobil, sehingga mahasiswa yang menggunakan mobil terpaksa harus parkir di pinggir jalan, toilet yang dimiliki Universitas Mikroskil juga sangat kecil yang membuat mahasiswa harus antri dengan sangat lama. Fasilitas pada Universitas Mikroskil belum maksimal dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap mahasiswanya dengan masih adanya ketidaknyamanan dan ketidakpuasan dengan kualitas dan manfaat yang dirasakan oleh mahasiswa Universitas Mikroskil.

Dari hasil latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, terdapat perbedaan dengan hasil yang dilakukan oleh Mekky Briyantoro, Aditya Surya Nugraha dan Teguh Sukanto (2023) yang menyatakan bahwa fasilitas kampus berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Briyantoro, Nugraha, & Sukanto, 2023). Pada kenyataannya dari masalah yang terjadi di latar belakang Universitas Mikroskil belum mampu untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa. tetapi terdapat juga Penelitian yang bertentangan dengan hasil penelitian ini, yaitu penelitian Agus Wahyono dan Nuraini (2019) yang menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Wahyono & Nuraini, 2019).

Kualitas Pelayanan adalah suatu usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa. kualitas pelayanan adalah tindakan seseorang atau perusahaan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan baik kepada pelanggan ataupun karyawan, yang dimana kepuasan tersebut hanya dapat tercipta apabila harapan pelanggan

terpenuhi (Kasmir, 2017). Kualitas pelayanan Universitas Mikroskil juga harus terus ditingkatkan dikarenakan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang penting dalam keberlangsungan serta eksistensi perguruan tinggi khususnya perguruan tinggi swasta yang bermutu.

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 50 mahasiswa fakultas bisnis Universitas Mikroskil, terdapat sekitar 86% (43) mahasiswa fakultas bisnis yang menyatakan terkesan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Mikroskil, yang dimana staf beserta dosen (tenaga pendidik) ramah dan perhatian kepada para mahasiswa, kualitas pelayanan yang diberikan staff Universitas Mikroskil juga *fast* respon dan bertanggung jawab terhadap setiap permasalahan yang dialami oleh mahasiswa Universitas Mikroskil dan 14% (7) mahasiswa fakultas bisnis menyatakan bahwa tidak terkesan serta kurang puas dengan kualitas pelayanan Universitas Mikroskil dikarenakan Universitas Mikroskil dalam hal informasi seperti jadwal ujian remedial, jadwal mata pelajaran, jadwal ujian, jadwal wisuda tidak diberitahukan secara langsung kepada mahasiswa, yang dimana para mahasiswa dituntut untuk mencari tahu sendiri jadwal-jadwal tersebut. Pada kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Mikroskil masih belum mampu untuk memberi kesan serta kepuasan kepada mahasiswanya.

Dari hasil latar belakang masalah yang telah uraikan tersebut, terdapat perbedaan dengan hasil yang dilakukan oleh Dian Saptorini Putri Indah Sari dan Budi Istiyanto (2022) yang menyatakan bahwa variable kualitas pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* bernilai positif namun tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel *emphaty* bernilai negatif dan tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Sari & Istiyanto, 2022). Pada kenyataannya dari masalah yang terjadi di latar belakang Universitas mikroskil belum mampu memberikan kualitas pelayanan kepada mahasiswanya untuk membuat mahasiswanya terkesan serta puas. Namun terdapat juga penelitian lain yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Fransisca, Sari , Lukito, Warnadi, & Kudri, 2022).

Seperti yang pembaca ketahui sebagian besar biaya operasional perguruan tinggi swasta bersumber pada BPP (biaya penyelenggaraan pendidikan/uang kuliah).

Dari biaya penyelenggaraan pendidikan tersebut, selain digunakan untuk membayar tenaga dosen, juga dapat digunakan untuk meningkatkan (mengembangkan) fasilitas perguruan tinggi dan lain sebagainya.

Berikut daftar lengkap program studi yang dikelola oleh Universitas Mikroskil sampai saat ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Daftar Program Study Universitas Mikroskil

No.	Program Studi	Status	No. Status	Tahun Berdiri
1.	(S-2) Magister Teknologi Informasi	Terakreditasi Baik BAN-PT	3636/SK/BAN-PT/Ak- PNB/M/VI/2022	2017
2.	(S-1) Teknik Informatika	Terakreditasi B BAN-PT	3634/SK/BAN-PT/Ak- PNB/S/VI/2022	1997
3.	(S-1) Sistem Informasi	Terakreditasi B BAN-PT	3633/SK/BAN-PT/Ak- PNB/S/VI/2022	2000
4.	(S-1) Teknologi Informasi	Terakreditasi Baik BAN-PT	2642/SK/BAN-PT/PB- PS/S/IV/2022	2021
5.	(S-1) Manajemen	Terakreditasi B BAN-PT	1085/SK/BAN- PT/Akred/S/IV/2017	2008
6.	(S-1) Akuntansi	Terakreditasi B BAN-PT	3635/SK/BAN-PT/Ak- PNB/S/VI/2022	2008

Sumber : Universitas Mikroskil.

Berdasarkan tabel 1.1 yang telah terlampir di atas, pembaca dapat melihat perjalanan yang telah dilewati oleh Universitas Mikroskil dari yang hanya memiliki 1 (satu) program, kini telah memiliki 6 (enam) program dan bahkan telah menjadi Universitas. Untuk itu peneliti memilih Universitas Mikroskil sebagai subjek penelitian dikarenakan pada masa sekarang Universitas Mikroskil sudah menjadi bahan pertimbangan bagi masyarakat untuk dijadikan pilihan dalam mengambil gelar sarjana (S1) maupun magister (S2). Bersama dengan itu, variabel independen (Y) yang peneliti gunakan adalah kepuasan mahasiswa.

Disisi lain penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada keterkaitan serta pengaruh antara reputasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil khususnya mahasiswa fakultas bisnis.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Reputasi, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Mikroskil”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh reputasi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil ?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil ?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil ?
4. Apakah terdapat pengaruh reputasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil ?

1.3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Terikat (Y) : Kepuasan mahasiswa
2. Variabel Bebas :
 - X1 : Reputasi
 - X2 : Fasilitas
 - X3 : Kualitas pelayanan
3. Objek Penelitian : Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil
4. Periode Penelitian : September 2022 – Juli 2023

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh reputasi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh reputasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

2.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi sekaligus informasi bagi Universitas Mikroskil serta bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh reputasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil.

2.2. Manfaat Praktis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan serta masukan bagi pihak Universitas Mikroskil dalam usaha perbaikan serta meningkatkan Universitas Mikroskil agar menjadi lebih baik lagi dan untuk menambah pengetahuan serta wawasan dalam bidang pemasaran terutama mengenai kepuasan mahasiswa, serta mempertimbangkan reputasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswanya.

1.6. Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang berjudul “Pengaruh Reputasi Institusi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Aka Semarang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening” (Suwardi, Kurniawan, & Astono, 2018).

Adapun beberapa perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian terdahulu yaitu :

1. Penelitian terdahulu menggunakan variabel bebas reputasi institusi dan kualitas pelayanan sedangkan dalam penelitian ini memakai variabel bebas reputasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan. Peneliti menambahkan variabel bebas fasilitas dikarenakan fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen serta memiliki peran penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa (Tjiptono & Fandy, 2014), sehingga variabel tersebut merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.
2. Tahun pengamatan pada penelitian terdahulu adalah tahun 2018, sedangkan pada penelitian ini adalah tahun 2022.

3. Objek penelitian terdahulu adalah mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Aka Semarang, sedangkan penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Universitas Mikroskil fakultas bisnis.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL