



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan semakin berkembangnya zaman, terjadi perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan sehingga terdapat peningkatan minat masyarakat dalam mengikuti pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dianggap sebagai penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Dengan meningkatnya kebutuhan pendidikan tinggi, maka perkembangan perguruan tinggi semakin menjadi perhatian masyarakat. Pada perkembangannya, perguruan tinggi tidak hanya sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian dan pusat pengabdian masyarakat tetapi juga sebagai perguruan tinggi yang bersaing untuk menjamin keberlangsungan hidup. Perkembangan perguruan tinggi dapat ditinjau dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga dan promosi perguruan tinggi.

**Tabel 1.1
Perkembangan Perguruan Tinggi di Jakarta
Tahun 2013-2015**

Periode	2013/2014	2014/2015
Jumlah PTS dan PTN di Indonesia	3.280	3.225
Jumlah Mahasiswa PTS dan PTN di Indonesia	5.839.587	5.896.419
Jumlah PTS di Jakarta	329	315
Jumlah PTN di Jakarta	5	5
Jumlah Mahasiswa PTS di Jakarta	584.388	475.113
Jumlah Mahasiswa PTN di Jakarta	570.578	485.699

Sumber : www.bps.go.id

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah mahasiswa yang berkuliah di Perguruan Tinggi Swasta dan Perguruan Tinggi Negeri mengalami peningkatan dari 5.839.587 menjadi 5.896.419 tetapi jumlah Perguruan Tinggi Swasta dan Perguruan Tinggi Negeri mengalami penurunan dari 3.280 menjadi 3.225 menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Jumlah mahasiswa yang berkuliah pada

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



perguruan tinggi di Jakarta mengalami penurunan dari periode 2013/2014 sebanyak 1.154.966 mahasiswa menjadi 960.812 pada periode 2014/2015. Penurunan jumlah mahasiswa meningkatkan tingkat persaingan antar perguruan tinggi di Jakarta khususnya perguruan tinggi swasta yang harus bersaing dengan perguruan tinggi negeri yang mendapatkan bantuan dari pemerintah dalam meringankan biaya pendidikan dan memajukan perguruan tinggi. Persaingan antar perguruan tinggi dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa mengakibatkan perguruan tinggi harus melakukan perubahan. Kepuasan mahasiswa menjadi prioritas utama bagi perguruan tinggi dalam menghadapi persaingan antar perguruan tinggi yang semakin ketat. Sebagai tolok ukur keunggulan bersaing perguruan tinggi, kepuasan mahasiswa menjadi pertimbangan perguruan tinggi dalam melakukan evaluasi layanan.

Tabel 1.2
Perbandingan Akreditasi Program Studi
Antar Perguruan Tinggi

Universitas	Kwik Kian Gie School of Business	Universitas Tarumanagara	Universitas Atma Jaya
Manajemen	A	A	A
Akuntansi	A	A	A
Ilmu Administrasi Bisnis	B	-	A
Sistem Informasi	B	B	-
Teknik Informatika	B	B	-
Ilmu Komunikasi	B	B	B

Sumber : www.banpt.or.id

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie memiliki akreditasi yang bersaing dengan perguruan tinggi pesaingnya yaitu Universitas Tarumanagara dan Universitas Atma Jaya dengan akreditasi terendah adalah B. Pengukuran kualitas layanan merupakan hal penting bagi perguruan tinggi dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Pengukuran kualitas layanan dapat ditinjau dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan



empati yang tidak hanya mengukur dari pelayanan akademik tetapi juga ditinjau dari pelayanan non akademik seperti administrasi perkuliahan. Fasilitas-fasilitas fisik dibutuhkan oleh mahasiswa dalam perguruan tinggi untuk menunjang kebutuhan-kebutuhan mahasiswanya dalam menjalankan aktivitas perkuliahan dan meningkatkan pengetahuan. Fasilitas fisik perguruan tinggi dapat berupa perpustakaan, ruangan perkuliahan, lapangan parkir, internet, ruangan komputer dan lain-lain yang menjadi salah satu faktor penting mahasiswa dalam mengukur kepuasan terhadap suatu perguruan tinggi. Selain itu, keandalan dosen dalam memberikan jasa pendidikan kepada mahasiswanya berupa pengajaran materi perkuliahan dengan jelas, materi perkuliahan memiliki standar yang tinggi, kehadiran dosen yang tepat waktu dan konsistensi pelayanan yang diberikan oleh dosen. Kecepatan tanggapan karyawan perguruan tinggi berupa kesiapan menanggapi keluhan, kecepatan pelayanan, kesiapan dosen dalam membantu menjawab permasalahan yang dialami mahasiswa dan pelayanan peminjaman buku yang mudah. Keyakinan perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan baik dapat dilihat dari keramahan karyawan, pengetahuan yang dimiliki karyawannya dalam menjawab pertanyaan atau keluhan sesuai dengan bidangnya dan kesopanan karyawan perguruan tinggi. Selain itu, perhatian kepada mahasiswa berupa memberikan informasi terbaru, menghubungi mahasiswa yang bermasalah dan kesediaan dosen dalam menanggapi keluhan mahasiswa.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 1.3
Perbandingan Biaya Pendidikan Antar Perguruan Tinggi
Tahun 2017

Universitas	Kwik Kian Gie School of Business	Universitas Tarumanagara	Universitas Atma Jaya
Manajemen	Rp.11.200.000	Rp.12.500.000	Rp.13.625.000
Akuntansi	Rp.11.200.000	Rp.14.500.000	Rp.15.900.000
Ilmu Administrasi Bisnis	Rp.10.500.000	-	Rp.13.925.000
Sistem Informasi	Rp.10.500.000	Rp.11.800.000	Rp.10.025.000
Teknik Informatika	Rp.10.500.000	Rp.11.500.000	-
Ilmu Komunikasi	Rp.10.500.000	Rp.12.500.000	Rp.13.925.000

Sumber : www.kwikkiangie.ac.id, www.untar.ac.id, www.atmajaya.ac.id

Harga dapat menjadi tolok ukur kualitas layanan akademik maupun non akademik, kualitas fasilitas dan kelengkapan fasilitas perguruan tinggi. Seiring dengan semakin banyaknya perguruan tinggi di Indonesia, kualitas layanan dan biaya pendidikan yang kompetitif yang menekankan kepuasan mahasiswa menjadi perhatian perguruan tinggi dalam rangka menarik para calon mahasiswa maupun mempertahankan jumlah mahasiswa. Setiap perguruan tinggi berusaha untuk melakukan penyesuaian harga agar tetap dapat bersaing dengan perguruan tinggi lain tanpa mengurangi kualitas layanannya. Dalam penetapan harga, terdapat aspek-aspek yang dapat mempengaruhi yaitu aspek biaya, aspek pelanggan, aspek kompetisi, aspek hukum dan etika serta aspek citra kualitas. Selain itu, tujuan penetapan harga perlu diselaraskan dengan strategi pemasaran perguruan tinggi yang terdiri dari tujuan berorientasi pendapatan, tujuan berorientasi kapasitas dan tujuan berorientasi pelanggan. Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam menjabarkan tujuan penetapan harga diantaranya elastisitas harga untuk permintaan pasar dan permintaan perusahaan, aksi dan reaksi pesaing, biaya dan konsekuensinya pada profitabilitas serta kebijakan lini produk. Harga sebagai satu-satunya unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan penjualan dapat ditentukan berdasarkan biaya. Struktur biaya perusahaan yang terdiri dari biaya tetap dan biaya variabel merupakan faktor pokok dalam menentukan batas bawah harga.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Selain itu, aspek pasar dan pesaing memiliki peran untuk meningkatkan persaingan antar perguruan tinggi. Penentuan harga yang kompetitif dapat membuat perguruan tinggi melakukan penetrasi pasar yang berguna untuk meningkatkan persaingan. Dalam penetapan harga harus memperhatikan kepatutan antara nilai uang yang dikeluarkan dengan kualitas layanan yang didapatkan.

Keluhan mahasiswa merupakan indikator ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Perguruan tinggi dituntut untuk memberikan solusi secara cepat dan tepat bagi mahasiswanya. Jika keluhan-keluhan mahasiswa tidak diatasi dengan baik, dapat mengakibatkan mahasiswa yang tidak puas berhenti memakai jasa pendidikan perguruan tinggi atau beralihnya calon mahasiswa ke perguruan tinggi lain.

Tabel 1.4
Perbandingan Jumlah Mahasiswa Antar Perguruan Tinggi
Tahun 2012-2016

Periode (Tahun)	Jumlah Mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business	Jumlah Mahasiswa Universitas Tarumanagara	Jumlah Mahasiswa Universitas Atma Jaya
2012	3.222	14.302	12.123
2013	3.092	12.770	12.943
2014	2.961	13.176	13.308
2015	3.103	12.940	13.627
2016	2.758	13.136	11.606

Sumber : Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan (2017)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business, Universitas Tarumanagara dan Universitas Atma Jaya mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Persentase penurunan jumlah mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business pada tahun 2016 dibandingkan tahun 2012 sebesar 14,4%, persentase penurunan jumlah mahasiswa Universitas Tarumanagara pada tahun 2016 dibandingkan tahun 2012 sebesar 8,15% dan persentase penurunan jumlah



mahasiswa Universitas Atma Jaya pada tahun 2016 dibandingkan tahun 2012 sebesar 4,26%. Persentase penurunan jumlah mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business paling tinggi diantara Universitas Tarumanagara dan Universitas Atma Jaya. Hal tersebut dapat terjadi karena ketidakpuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan dan harga dari Kwik Kian Gie School of Business. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa Kwik Kian Gie School Of Business”

B. Identifikasi Masalah

1. Mengapa terjadi penurunan jumlah mahasiswa di Jakarta?
2. Mengapa terjadi penurunan jumlah mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business secara signifikan dibanding perguruan tinggi lainnya?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business?
4. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business?
5. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business?
6. Faktor apa saja yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang perlu diteliti, maka penulis membatasi permasalahan yang ada dengan hanya meneliti :

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business.



2. Pengaruh harga terhadap kepuasan mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business.
3. Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business.

D. Batasan Penelitian

Agar peneliti dapat dilakukan dengan lebih terfokus, maka penulis membuat batasan penelitian sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
2. Subjek penelitian adalah mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Sunter, Jakarta Utara.
3. Teknik pengumpulan data hanya pada kuesioner.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah, penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut :

“Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business”

F. Tujuan Penelitian

Terdapat tujuan dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business.



3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business.

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan mengenai pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Sebagai masukan maupun pertimbangan yang bermanfaat bagi perguruan tinggi dalam mengevaluasi strategi yang dilaksanakan.

2. Bagi peneliti

Untuk memperluas wawasan berpikir penulis dan menambah pengetahuan dalam teori maupun praktek melalui proses penelitian.