

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, produsen dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian, *Service Quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan

pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi lainnya).

“Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk dan jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”(Kotler dan Keller, 2008:143).

Zeithaml *et.al* (dalam Husein Umar, 2005:38) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: (1) *Tangibles* berkenaan dengan penampilan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawannya. (2) *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan. (3) *Responsiveness* yaitu kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap. (4) *Assurance* berkenaan dengan kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa secara tepat, keramah-tamahan, kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. (5) *Empathy* yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan serta kebutuhan pelanggannya.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Tjiptono dan Chandra, 2011:172). Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai “suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk/jasa dan harapan-harapannya”(Kotler, 2002:42). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, dan jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas dan senang.

Beberapa penelitian tentang kualitas pelayanan telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, diantaranya yang dilakukan oleh Yayang Kurniawan (2015) dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Muhammadiyah Lumajang. Hasil dari penelitiannya adalah variabel Ketanggapan dan Empati adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel Bukti Fisik, Keandalan, dan Jaminan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Ernest Emeka Izogo dan Ike Elechi Ogba (2015) dengan judul *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty In Automobile Repair Services Sector*. Hasil penelitiannya adalah dimensi kualitas pelayanan merupakan variabel preditor antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Kum Fai Yuen dan Vinh V. Thai(2015) dengan judul "*Service Quality and Customer Satisfaction In Liner Shipping*".Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengirim kapal memprioritaskan atas harga (yaitu nilai) waktu dan responsif jasa (yaitu keandalan dan kecepatan).

Johra Kayeser Fatima dan Mohammed Abdur Razzaque (2014) dengan judul "*Service Quality and Satisfaction In The Banking Sector*". Hasil penelitiannya adalah kualitas layanan relasional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan kualitas layanan inti tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dewi Zulvia (2014) dengan judul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan" (Studi Kasus Pada Bengkel Auto 2000 Padang). Hasil penelitian ini adalah variabel *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Responsiveness* (Ketanggapan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (Perhatian) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Adhi Setyawan (2014) dengan judul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wanita Sakinah di Kabupaten Lumajang". Hasil dari penelitian tersebut yakni secara parsial variabel bukti langsung dan keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi wanita sakinah di Kabupaten Lumajang, sedangkan secara simultan variabel Keandalan, Bukti Langsung, Tanggapan, Jaminan, dan Empati terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi wanita sakinah di Kabupaten Lumajang dan variabel bebas yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel terikat adalah empati (*empathy*).

Viona Apriliya (2013) dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang. Hasil penelitian ini adalah variabel *Tangible* (Bukti Fisik) mempengaruhi kepuasan pelanggan J.Co Cabang

Padang, sedangkan variabel *Responsiveness* (Ketanggapan), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan J.Co Cabang Padang.

Dody Febri Aryadi (2013) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Giant Supermarket Dinoyo Malang). Hasil penelitiannya yaitu variabel kualitas pelayanan (Keandalan, Bukti Langsung, Tanggapan, Jaminan, dan Empati) secara parsial dan simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menikmati pelayanan Giant Supermarket Dinoyo Malang, dan Variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara dominan adalah variabel tanggapan.

M. Khoiru Rusydi dan Fatoni (2012) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. Hasil penelitiannya adalah variabel ketanggapan (*responsiveness*) paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor dibandingkan dengan variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Aniek Indrawati (2011) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil penelitiannya adalah variabel jaminan (*assurance*) paling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dibandingkan variabel lainnya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah tempat penelitiannya di Akademi Perawat Pemerintahan Daerah Lumajang. Salah satu arah kebijakan yang tercantum dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara tahun 1999-2004 menyebutkan bahwa arah kebijakan yang diharapkan adalah

meningkatkan mutu sumber daya manusia dan lingkungan yang saling mendukung, dengan pendekatan paradigma sehat, yang memberikan prioritas pada upaya peningkatan kesehatan. Sebagai dukungan dari arah kebijakan ini Undang-undang nomor 23 tahun 1992 menetapkan bahwa tujuan pembangunan kesehatan pada dasarnya adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal.

Derajat kesehatan yang optimal akan terwujud jika pelaku kesehatan , masyarakat dan pemerintah secara bersama mempunyai semangat untuk mengatasi masalah kesehatan yang ada. Upaya peningkatan mutu kesehatan dapat dilakukan melalui bidang pelayanan kesehatan, pendidikan dan organisasi profesi.

Untuk merealisasikan tujuan tersebut Akademi Keperawatan Kabupaten Lumajang sebagai salah satu institusi kesehatan dalam bidang pendidikan tenaga keperawatan menyusun visi , misi, motto dan tujuan pendidikan yang sejalan dengan tujuan nasional. Maka objek penelitian ini dilakukan pada Akademi Perawat Pemerintahan Daerah Lumajang yang berlokasi di JL. Brigjen Katamsa Kelurahan Tompokersan Kabupaten Lumajang.

Pendidikan keperawatan yang ada di kabupaten Lumajang ini diawali dengan berdirinya Sekolah Perawat Kesehatan (SPK). Pendidikan ini berdiri pada tahun 1985. Tujuan penyelenggaraan sekolah Perawat ini adalah untuk memenuhi kebutuhan perawat yang ada di kabupaten Lumajang. Proses pendidikan berjalan dengan baik dan tumbuh dengan pesat. Sejak berdiri sampai dengan konversi ke Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang sudah meluluskan sebanyak

sembilan angkatan (450) perawat bergelar Diploma tiga (D3). Dan sekarang semuanya sudah bekerja sudah tersebar di wilayah Jawa Timur, bahkan di luar Jawa Timur.

Era globalisasi tidak bisa dihindari dan laju informasi semakin meningkat disertai dengan sikap kritis dari masyarakat, menuntut pelayanan yang lebih profesional. Sesuai dengan SK bupati Lumajang No. 188.45/ 407/434.12/tahun 1988. Sekolah perawat Kesehatan Lumajang konversi menjadi Akademi perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang.

Akademi Keperawatan yang berdiri sejak tahun 1988 tumbuh dan berkembang dengan baik. Prestasi demi prestasi dapat diraih, dan peningkatan mutu lulusan dapat dirasakan oleh pengguna layanan kesehatan yang ada di dalam negeri maupun di luar negeri. Saat ini Akademi Perawat Kabupaten Lumajang sudah berhasil mewisuda sebanyak 8 angkatan (602) perawat. Dan 95 % telah bekerja diberbagai tatanan pelayanan kesehatan di Rumah sakit, Puskesmas dan klinik baik swasta maupun milik pemerintah.

Peneliti tertarik untuk mengambil topik pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Akademi perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang. Karena kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan mahasiswa Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang atas layanan yang mereka terima.

Seluruh institusi pendidikan termasuk sekolah Akademi Perawat Kabupaten Lumajang dituntut untuk berusaha lebih keras, karena iklim persaingan semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan Akademi Perawat Kabupaten Lumajang perlu mempertimbangkan aspek kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan

pendidikan karena dengan semakin ketatnya persaingan, lembaga pendidikan akan ditinggalkan mahasiswa jika dikelok dengan seadanya.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para mahasiswa atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Akademi Keperawatan Kabupaten Lumajang. Menganalisis keunggulan dan kelemahan pelayanan pendidikan di Akademi Keperawatan Kabupaten Lumajang. Maka dari penelitian ini akan diketahui tingkat harapan dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan pendidikan yang dimaksud, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan



dan meningkatkan kualitas pendidikan di Akademi perawat Kabupaten Lumajang. Disamping itu penelitian ini juga akan menunjukkan tingkat kualitas pelayanan pendidikan di Akademi perawat Kabupaten Lumajang. Dengan cara ini diharapkan ada upaya konkrit yang dapat disarankan kepada pihak pemberi jasa Akademi perawat Kabupaten Lumajang. Untuk peningkatan pelayanan pendidikan kepada mahasiswa sehingga dapat memenuhi harapan mahasiswa Akademi Keperawatan Kabupaten Lumajang.

Dari beberapa penelitian terdahulu, peneliti ingin mereplikasikan model penelitian terdahulu dalam objek penelitian sektor pendidikan khususnya pelayanan untuk kepuasan para mahasiswa, oleh karena itu peneliti mengambil judul “PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENDIDIKAN KEPUASAN MAHASISWA DI AKADEMI PERAWAT PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG”.

## 1.2. Batasan Masalah

Untuk memudahkan pembahasan dalam penelitian ini, perlu adanya pembatasan masalah untuk menghindari adanya pembahasan dan persepsi yang berbeda, sehingga tidak menimbulkan salah paham dari pembaca. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini membahas tentang dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *ansurance*, *empathy*, dan kepuasan mahasiswa.
- b. Tempat penelitian di Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang.

c. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berupa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang?
2. Apakah kualitas pelayanan berupa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang?
3. Apakah kualitas pelayanan berupa *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang?
4. Apakah kualitas pelayanan berupa *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang?
5. Apakah kualitas pelayanan berupa *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang?
6. Apakah *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh simultan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang?

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka terdapat pokok masalah yang akan dijadikan sebagai tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang.
2. Untuk mengetahui *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang.
3. Untuk mengetahui *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang.
4. Untuk mengetahui *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang.
5. Untuk mengetahui *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang.
6. Untuk mengetahui *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh simultan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Akademi Perawat Pemerintah Kabupaten Lumajang.

#### 1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini bermaksud agar mempunyai kegunaan yang diharapkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun kegunaan untuk pihak-pihak yang berkepentingan tersebut adalah:

1. Bagi Peneliti

Peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung akan menerima manfaat untuk membandingkan secara nyata antara teori yang telah didapat selama masa

perkuliahan dengan keadaan fenomena yang terjadi pada suatu perusahaan, khususnya tentang dimensi kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan Mahasiswa. Serta untuk mencapai gelar sarjana Strata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang.

## 2. Bagi Lembaga

Menambah referensi bacaan mengenai pemasaran yang dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan tentang dimensi kualitas pelayanan, meliputi: Bukti Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Perhatian (*empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa.

## 3. Bagi Akademi Perawat Pemerintah Daerah Lumajang

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi Akademi Perawat Pemerintah Daerah Lumajang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## 4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan.