I . PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangan dunia pendidikan dan pertumbuhan teknologi di era globalisasi ini telah memberikan perubahan pada dunia pendidikan dalam meningkatkan mutu suatu produk lembaga pendidikan. Keadaan ini memberikan kemudahan kepada konsumen untuk dapat lebih selektif dalam memilih suatu produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan anggaran yang dimiliki konsumen. Diera globlisasi merupakan tantangan tersendiri bagi perguruan tinggi atau universitas dalam menyiapkan lulusan agar mampu bersaing dan berkompetisi dalam merebutkan pasar kerja dan menghasilkan lulusan yang inovatif dan kreatif.

Tingkat kebutuhan konsumen yang tinggi namun memiliki anggaran yang terbatas menurut perusahaan untuk melakukan strategi mencapai tujuan perusahan (perguruan tinggi), agar perguruan tinggi tetap berkembang dan bertahan hidup. Banyak perguruan tinggi mengembangkan strategi untuk mempertahankan konsumen melalui kualitas produk dan jasa, selain itu kualitas pelayanan dan bauran pemasaran menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen (calon mahasiswa) untuk menggukanan barang atau jasa yang di tawarkan perguruan tinggi.

Menurut (Danang Sunyoto dan Fatonah Eka, 2015) “Kualitas Produk (Jasa) adalah sejauh mana produk (jasa) mempengaruhi spesifikasi – spesifikasinya”. Kualitas menurut ISO 9000 adalah “derajat yang dicapai oleh karakteristik yang interen dalam memenuhi persyaratan”.

Menurut Toni Wijaya (2011:152), Kualitas layanan adalah “seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspetasi pelanggan”. Perguruan tinggi yang memiliki kualitas layanan yang baik dapat berkompetensi dan bertahan dalam dunia pendidikan.

Kualitas layanan merupakan faktor utama dalam perusahaan jasa untuk menarik minat pengguna pelayanan jasa dalam menggunakan jasa yang

ditawarkan peusahaan. Pada zaman modern ini sangat banyak perusahaan jasa bersaing untuk menjadi yang paling unggul, berbagai macam cara dilakukan perusahaan untuk menghadapi persaingan tersebut baik dalam memberikan pelayanan jasa ataupun produk demi menarik konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan, begitu pula dengan persaingan dalam jasa pendidikan.

Perguruan tinggi swasta atau lembaga pendidikan yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa yang menawarkan jasa pendidikan melalui kurikulum, tenaga pelayanan akademik dan pelayanan keuangan, fasilitas belajar yang memadai, lokasi yang strategi, serta dosen-dosen yang berkulaitas. Pada Provinsi Lampung saja saat ini jumlah perguruan tinggi swasta yang menwarkan jasa pendidikan Program Pascasarjana sudah mulai banyak.

Banyaknya perguruan tinggi tersebut memberikan dampak pada ketatnya bagi persaingan dalam dunia pendidikan, banyak perguruan tinggi yang mengembangkan strategi untuk mempertahankan konsumen melalui kualitas pelayanan dan strategi pemasaran, dalam peranan strategi pemasaran mencakup setiap usaha untuk mencapai kesesuaian antara perusahaanya dan lingkunganya,

Adapun perguruan tinggi swasta yang menawarkan jasa pendidikan Program Pascasarjana di Provinsi Lampung dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut dibawah ini :

Tabel. 1.1. Daftar Perguruan Tinggi Di Lampung yang menyediakan jasa pendidikan Pascasarjana

No	Nama Universitas	Alamat
1	Universitas Bandar Lampung	Jl. ZA. Pagar Alam No.29, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung
2	Universitas Saburai	Jl. Imam Bonjol No.486, Langkapura, Kota Bandar Lampung
3	Universitas Malahayati	JL. Pramuka No.27, Kemiling Permai, Kec. Kemiling, Kota Bandar Lampung

No	Nama Universitas	Alamat
4	Universitas Muhammadiyah Metro	JL. KH Dewantara No.116 Iringmulyo Metro Timur, Kota Metro
5	Universitas Teknokrat	Jl. ZA. Pagar Alam No.9 -11, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung
6	Universitas Darmajaya	Jl. ZA. Pagar Alam No.93, Gedong Meneng, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung
7	Universitas Lampung	Jl. Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No.1 Kota Bandar Lampung
8	Universitas Islam Negeri Raden Intan Bandar Lampung	Jl. Letnan Kolonel H. Endro Suratmin, Sukarame, Kota Bandar Lampung

(Sumber Google Maps 11/10/2020)

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat bahwa ada enam perguruan tinggi swasta di Provinsi Lampung yang menawarkan jasa pendidikan tingkat pascasarjana dimana perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Metro Lampung merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di provinsi lampung yang menawarkan jasa pendidikan tingkat pascasarjana.

Dengan demikian agar bisa bersaing dengan perguruan tinggi swasta lainya yang menyedikan jasa pendidikan tingkat pasacasrjana, yang memiliki tiga Program Studi, Program Studi Magister Pendidikan Biologi, Program Studi magister manajemen, program studi administarsi pendididkan, Universitas Muhammadiyah Metro mengutamakan mutu dan kualitas pendidikan dan pelayanan dengan tidak adanya jam kosong pada saat perkuliahan berlangsung karena kualitas pelayanan merupakan unsur yang paling dicari oleh penerima jasa pelayanan yang dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai konsumen.

Dalam menghadapi persaingan ekonomi yang semakin ketat, hanya produk dan jasa yang berkualitas tinggi dan biaya produksi yang rendah yang akan unggul dalam persaingan ini. Untuk menghadapi hal ini, maka tiap perusahaan atau universitas perlu memperbaiki kinerjanya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk pada pelanggan.

Terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut kepuasan konsumen (mahasiswa) mempunyai pengaruh terbesar terhadap loyalitas mahasiswa, dimana rasa puas inilah yang dapat menyebabkan mahasiswa akan menjadi loyal pada universitas penyedia layanan jasa dalam hal ini adalah Universitas Muhammadiyah Metro Lampung.

Dimensi kualitas layanan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen Menurut Parasuratman, dkk yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2011:197) mengindentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa meliputi : *reabilitas, responsivitas*, kopetensi, *akses*, kesopana, komunikasi, *kreadibilitas*, *securty*, kemampuan memahami palanggan, dan *tangibles*, dalam penelitian selanjutnya dimensi ini dianggap *overlapping*, oleh sebab itu mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi yaitu, *tangibles, empaty, relibility, responsiveness, assurance)* berdasarkan dimensi kualitas layanan jasa tersebut, Universitas Muhammadiyah Metro Lampung dalam hal ini berupaya untuk memenangkan persaingan melalui pemenuhan atas kualitas layanan yang diberikan.

Salah satunya dengan menawarkan program pascasarjana yang mampu merespon dan menunjang kebutuhan pasar tenaga kerja, seperti menyediakan program studi magister pendidikan biologi, program studi magister manajemen dan magiter administrasi pendidikan serta memberikan beasiswa yang diperuntukan untuk para alumni Universitas Muhammadiyah starata satu yang ingin melanjutkan ke jenjang strata dua, serta bagi masyarakat yang bekerja di amal usaha muhammadiyah (AUM) yang akan melanjutkan studi di Program Pascasarjana di Universitas Muhammadiyah Metro Lampung.

Program pascasarjana juga menyediakan sarana dan prasarana akademik yang menunjang pelajaran agar terlaksana dengan efektif yaitu berupa ruang administrasi meliputi (ruang direktur, ruang program studi, ruang BAAK yang tergabung dengan kampus Universitas Muhammadiyah I, ruang bagian keuangan, ruang dosen, dan ruang LPPM). Untuk ruang kuliah yang dilengkapi dengan laptop, LCD, Audio System, CCTV, kebun belajar buah naga, kebun sayuran organik.

Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Lampung juga menyediakan internet, AC, dan laboraturium bahasa. Selain fasilitas ruang akademik, dan ruang belajar yang kondusif, *snack coffe break* kepada para mahasiswa pada saat istirahat (ISOMA), dan fasilitas lain yang diberikan berupa alat bantu dalam proses belajar (LCD, printer gratis, jaringan internet).

Dukungan fasilitas yang memadai yang kepada para mahasiswa sebagai konsumen, serta pelayanan yang bermutu tinggi diharapkan dapat mahasiswa memiliki loyalitas yang tinggi untuk mengunakan pelayanan jasa yang ditawarkan serta puas akan pelayanan yang diberikan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Lampung.

Sebuah proses pengambilan keputusan tidak hanya berakhir dengan terjadinya transaksi pembelian, akan tetapi diikuti pula oleh tahap perilaku purnabeli, (terutama dalam pengambilan keputusan yang luas). Loyalitas merupakan besarnya konsumsi dan frekuensi pebelian yang dilakukan oleh konsumen terhadap suatu perusahaan. Mereka berhasil menemukan bahwa kualitas keterhubungan yang tediri dari atas kepauasan, kepercayaan, dan komitmen mempunyai hubungan yang positif dengan loyalitas (Vinna sri, 2015: 241).

Tabel 1.2 Jumlah Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro tahun 2017-2019

NO	Tahun	Jumlah Mahasiswa
1	2017	137 Mahasiswa
2	2018	141 Mahasiswa
3	2019	127 Mahasiswa

Baak Universitas Muhmmadiyah Metro 2020

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan peneliti pada tanggal 21-29 Agustus 2020 memperoleh data tabel di atas masih terdapat kesenjangan jumlah mahasiswa yang kuliah di Program Pascasarjana UM Metro Lampung, ada penurunan jumlah mahasiswa dari tahun 2018 jumlah mahasiswa 141 mahasiswa dan di tahun 2019 jumlah mahasiswa menurun 127 mahasiswa. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan untuk kuliah di Program Pascasarjana UM Metro Lampung.

Berdasarkan prasurvey yang dilakukan peneliti bahwa loyalitas konsumen ini harus juga diimbangin dengan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan ke konsumen, dimana ditemukan bahwa ada beberapa mahasiswa yang kurang baik dalam menerima informasi yang diberikan petugas pelayanan terkait informasi bidang akademik dan keuangan hal ini dapat berpengaruh buruk terhadap presepsi yang buruk untuk Program Pascasarjana UM Metro Lampung.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk, melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa kuliah di Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Lampung"**

B. Identifikasi Masalahan

Berdasarkan uraian diatas maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Jumlah mahasiswa Program Pascasarjana pada tahun 2019 mengalami penurunan dari tahun 2018 dan tidak sesuai dengan harapan Program Pascasarjana untuk terus meningkat.
2. Banyaknya perguruan tinggi swasta di Lampung yang menyediakan pedidikan Program Pascasarjana.
3. Komunikasi yang kurang baik antara mahasiswa dan karyawan Pascasarjana UM Metro terkait bidang akademik dan keuangan sehingga adanya keterlambatan mahasiswa dalam pengentrian mata kuliah .
4. Terdapat keterlambatan mahasiswa mendapatkan informasi akademik maupun keuangan yang diberikan pihak kampus.

C. Pembatasan Masalah

Agar pembatasan masalah ini tidak sampai ke hal- hal diluar perumusan masalah, maka peneliti membatasi masalahnya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mahasiswa Kuliah Di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Lampung.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh positif terhadap Kehandalan (*reliability)* Karyawan di Program Pascasarjana UM Metro Lampung?

2. Apakah jaminan *(assurance)* berpengaruh positif terhadap kehandalan (*reliability)* karyawan di Program Pascasarjana UM Metro Lampung?
3. Apakah empati *(emphaty)* berpengaruh positif terhadap kehandalan (*reliability)* karyawan di Program Pascasarjana UM Metro Lampung?
4. Apakah bukti fisik (*tangibles)* berpengaruh positif terhadap daya tanggap (*responsiveness)* Karyawan di Program Pascasarjana UM Metro Lampung?
5. Apakah empati (*emphaty*) berpengaruh positif terhadap daya tanggap (*responsiveness)* karyawan di Program Pascasarjana UM Metro Lampung?
6. Apakah kehandalan (*reliability)* berpengaruh positif terhadap daya tanggap (*responsiveness)* karyawan di Program Pascasarjana UM Metro Lampung?
7. Apakah bukti fisik (tangibles) berpengaruh positif terhadap loyalitas (*loyality)* mahasiswa kuliah di Program Pascasarjana UM Metro Lampung?
8. Apakah empati (*emphaty*) berpengaruh apakah terhadap loyalitas (*loyality)* Mahasiswa kuliah di Program Pascasarjana UM Metro Lampung?
9. Apakah Daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap loyalitas (*loyality)* Mahasiswa kuliah di Program Pascasarjana UM Metro Lampung?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh positif terhadap Kehandalan (*reliability)* karyawan di Program Pascasarjana UM Metro Lampung
2. Untuk mengetahui jaminan *(assurance)* berpengaruh positif terhadap kehandalan (*reliability)* karyawan di Program Pascasarjana UM Metro Lampung
3. Untuk mengetahui empati *(emphaty)* berpengaruh positif terhadap kehandalan (*reliability)* karyawan di Program Pascasarjana UM Metro Lampung
4. Untuk mengetahui bukti fisik (*tangibles)* berpengaruh positif daya tanggap (*responsiveness)* karyawan di Program Pascasarjana UM Metro Lampung

5. Untuk mengetahui empati (*emphaty*) berpengaruh positif terhadap daya tanggap (*responsiveness)* karyawan di Program Pascasarjana UM Metro Lampung
6. Untuk mengetahui kehandalan (*reliability)* berpengaruh positif terhadap daya tanggap (*responsiveness)* karyawan di Program Pascasarjana UM Metro Lampung
7. Untuk mengetahui bukti fisik (*tangibles)* berpengaruh positif terhadap loyalitas (*loyality)* mahasiswa kuliah di Program Pascasarjana UM Metro Lampung
8. Untuk mengetahui empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap loyalitas (*loyality)* mahasiswa kuliah di Program Pascasarjana UM Metro Lampung
9. Untuk mengetahui daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap loyalitas (*loyality)* mahasiswa kuliah di Program Pascasarjana UM Metro Lampung

F. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini yang berjudul " Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa kuliah Di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Lampung" dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Bagi Program Pascasarjana
   a. Dengan penelitian ini sebagai masukan kepada Program Pascasarjana berkaitan dengan pelayanan untuk upaya meningkatkan jumlah mahasiswa .
   b. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi promosi yang baik untuk peningkatan jumlah mahasiswa Program Pascasarjana UM Metro Lampung.
   c. Menambah wawasan dalam bidang manajemen pemasaran, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan sebagai aspek yang berperan penting dalam menarik dan mempertahankan loyalitas mahasiswa terhadap jasa yang ditawarkan perusahaan
   d. Sebagai evaluasi dan sumbangan pemikiran terhadap Program Pascasarjana UM Metro Lampung dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan mahasiswa untuk kuliah di Program Pascasarjana UM Metro Lampung.

2. Bagi Akademik
   a. Sebagai bahan refresinsi bacaaan mengenai, kualitas pelayanan dan loyalitas mahasiswa
   b. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu di bidang manajemen.