BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas jasa semakin mendapat banyak perhatian perusahaan. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka akan menimbulkan loyalitas konsumen bahkan berkemungkinan besar untuk menarik konsumen baru. Apabila konsumen menjadi loyal dan terpuaskan kemungkinan besar akan terjadi promosi gratis dari mulut ke mulut ke konsumen lainnya. Kelangsungan hidup sebuah perusahaan bergantung pada kepuasan para konsumen nya dan kepuasan bisa tercipta apabila perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Tjiptono (2011), kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka waktu panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan.

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) adalah sebuah perguruan tinggi swasta yang berada di kota Bandung, Jawa Barat. Tepatnya berlokasi di Jl. Dipatiukur No 112-114. Posisi Rektor untuk saat ini dijabat oleh Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto yang merupakan pendiri dari UNIKOM sendiri. UNIKOM sendiri memiliki beberapa kampus yaitu kampus I, II, IV dan V yang terletak di gedung lama serta *Smart Digital Campus* yang terletak di gedung baru yang memiliki 17 lantai. Mulai dari Mahasiswa, Karyawan, Staff, Dosen, Ketua Program Studi, Dekan, Wakil Rektor hingga Rektor menempati gedung baru ini.

UNIKOM adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa pendidikan, dan fasilitas-fasilitas yang ada baik itu dalam kegiatan akademik maupun non akademik merupakan salah satu penunjang dalam pelayanan jasa yang

diberikan kepada mahasiswa. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner terbuka kepada mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, didapatkan hasil bahwa terdapat beberapa masalah terkait fasilitas kegiatan akademik maupun non akademik yang diberikan. Masalah tersebut diantaranya adalah fasilitas seperti infokus dan *air conditioner* (AC) yang rusak, akses wifi yang lambat, server perwalian yang sering *down*, pelayanan dari staff yang kurang ramah dan masih banyak lagi. Hal ini jelas menjadi sebuah masalah ataupun kerugian bagi mahasiswa sebagai *customer* atau pelanggan dari Universitas Komputer Indonesia.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti memiliki inisiatif untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kegiatan Akademik Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* di Universitas Komputer Indonesia**. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak positif dan dapat digunakan sebagai referensi peningkatan kualitas pelayanan akademik di UNIKOM.

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang peneliti dapatkan dari perusahaan yaitu:

1. Kebutuhan apa saya yang diperlukan mahasiswa terkait fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM?
2. Bagaimana tingkat kepentingan atau harapan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM?
3. Bagaimana tingkat kepuasan atau persepsi mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik yang telah diberikan di UNIKOM?
4. Bagaimana tingkat kesenjangan (GAP) antara kepentingan dan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi apa saja yang dibutuhkan mahasiswa terkait fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM.

2. Untuk mengukur sejauh mana tingkat kepentingan atau harapan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM.
3. Untuk mengukur sejauh mana kepuasan atau persepsi yang dirasakan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik yang telah diberikan UNIKOM.
4. Untuk mengukur sejauh mana tingkat kesenjangan (GAP) antara kepentingan dengan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM.

1.4. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang akan dibatasi peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan terhadap mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di UNIKOM.
2. Penelitian hanya difokuskan terhadap GAP 5 yaitu antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan laporan adalah sebagai berikut:

LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PERNYATAAN
ABSTRAK
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR LAMPIRAN

Bab I Pendahuluan

Berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Berisikan landasan teori yang akan digunakan dalam penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik.

Bab III Metodologi Penelitian

Berisikan tentang pemecahan masalah dan langkah-langkah pemecahan masalah.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Berisikan mengenai sumber dan cara-cara pengumpulan dan pengolahan data serta menjelaskan teknis pengumpulan dan pengolahan data yang digunakan.

Bab V Analisis

Berisikan analisis terhadap data perusahaan yang telah diolah.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Berisikan tentang kesimpulan yang ditarik dari pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan serta pemberian saran untuk perusahaan.