

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Universitas merupakan penyedia layanan pendidikan dan mahasiswa sebagai konsumen utamanya. Universitas harus memiliki kelebihan sebagai pembeda utama di tengah persaingan yang semakin ketat. Salah satu aspek krusial yang menentukan keberhasilan dan reputasi suatu universitas yaitu kualitas pelayanan. Saat mahasiswa mendaftar di sebuah perguruan tinggi, maka telah terjadi transaksi antara pihak universitas dan mahasiswa (Sari et al., 2023). Sebagai konsumen, mahasiswa pastinya memiliki harapan yang besar untuk mendapatkan kualitas layanan pendidikan yang berkualitas.

Salah satu universitas yang ada di Indonesia yaitu Universitas Amikom Yogyakarta. Saat ini, Universitas Amikom Yogyakarta memiliki visi "Menjadi Perguruan Tinggi Unggulan Dunia dalam Bidang Ekonomi Kreatif Berbasis *Entrepreneurship*". Tentu untuk dapat mencapai visi tersebut, pihak universitas harus lebih memperhatikan mengenai kualitas layanan mereka. Namun, seperti fakta yang tercantum dalam Rencana Strategi Universitas Amikom Yogyakarta 2015-2020 manajemen penyelenggara akademik dan layanan mahasiswa masih kurang berfungsi dengan baik.

Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta, ditemukan hasil bahwa ada banyak alasan yang mendorong mereka melakukan getok tular, antara lain biaya pendidikan yang terjangkau, proses pendaftaran yang mudah, banyaknya beasiswa yang ditawarkan, dan banyaknya organisasi mahasiswa yang mendukung perkuliahan. Alasan-alasan tersebut termasuk dalam indikator kualitas layanan yang diberikan Universitas Amikom Yogyakarta kepada mahasiswanya.

Beberapa penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap getok tular telah dilakukan. Seperti penelitian yang dilakukan (Nurani et al., 2023) yang

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh kuat dan signifikan terhadap *word of mouth*. Namun, variabel kepuasan mahasiswa membatasi terjadinya komunikasi atau perilaku *word of mouth* mahasiswa di STIMA IMMI. Hal tersebut terjadi dikarenakan perilaku pragmatis mahasiswa yang jika mereka mendapatkan peningkatan kualitas layanan dari STIMA IMMI, maka cenderung akan mendorong mereka melakukan *word of mouth*.

Penelitian (Indah Hayati et al., 2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Kepuasan mahasiswa juga berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa dan juga sebagai variabel mediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa. Penilaian kualitas layanan masuk dalam kategori sedang, namun kepuasan dan loyalitas mahasiswa menunjukkan hasil yang tinggi. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa ada variabel lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta.

Berdasarkan dua penelitian di atas, terdapat perbedaan fenomena yang mana kepuasan mahasiswa dapat menjadi variabel mediasi dan penghambat di penelitian yang berbeda. Sehingga peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai kualitas layanan dan komunikasi getok tular tanpa menggunakan variabel kepuasan mahasiswa dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Getok Tular Mahasiswa di Universitas Amikom Yogyakarta".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pada getok tular mahasiswa di Universitas Amikom Yogyakarta?.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap getok tular mahasiswa di Universitas Amikom Yogyakarta.

1.3.2 Manfaat penelitian

a. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai gambaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap getok tular mahasiswa di Universitas Amikom Yogyakarta, menjadi pertimbangan untuk evaluasi pada pihak terkait.

b. Bagi Mahasiswa

Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan sedikit gambaran mengenai kualitas pelayanan agar mahasiswa mampu memilih perguruan tinggi yang akan dipilih sebagai tempat menuntut ilmu dan mengembangkan diri.

c. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan manfaat baik bagi peneliti selanjutnya. Bisa menjadi bahan pertimbangan dan sumber referensi dalam melakukan penelitian, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan getok tular.