

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan, 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.

Keberhasilan perguruan tinggi sebagai unit kerja sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. (normasari,2013) Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya. Untuk menciptakan kepuasan, perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan.

Pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif, oleh karena itu mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan akan berakhir pada persepsi konsumen akan pelayanan yang diberikan. Pengukuran mutu pelayanan di bidang pendidikan di UISI tidak hanya dilihat dari pelayanan akademis, tetapi dilihat dari pelayanan non akademis, diantaranya dalam hal administrasi perkuliahan. Pelayanan disini juga dipandang sebagai tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh jajaran perguruan tinggi (pegawai, dosen, dan sarana prasarana) kepada mahasiswa sebagai pelanggan internalnya.

Gresik merupakan kota industri dimana terdapat 603 industri dengan jumlah karyawan 93.924 orang (BPS,2018). Dalam hal ini dapat membuka peluang bagi Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) untuk meningkatkan mutu pendidikannya dengan cara mengembangkan kelas sore bagi para karyawan di kawasan kota Gresik. Program kelas sore bagi karyawan adalah sebuah kelas yang dilakukan pada sore hari setiap hari senin sampai dengan jumat. Program kelas sore karyawan ini dilakukan di luar jam kantor yang diperuntukkan oleh mahasiswa yang ingin mengambil studi sarjana yang dibarengi dengan bekerja, sehubungan dengan hal tersebut sehingga dibutuhkan suatu analisis yang dapat melihat pengaruh minat kuliah sore secara keseluruhan. Analisis faktor adalah analisa statistika yang digunakan untuk menentukan dan menemukan beberapa faktor yang mendasari dan mengungkapkan saling keterkaitan diantara variabel. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan korelasi diantara sejumlah besar variabel dengan cara mengidentifikasi satu set dimensi pokok

Oleh karena itu penulis ingin membahas mengenai ANALISA PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *COST STUDY*, *PROMOTION*, DAN *IMAGE* PADA MINAT KULIAH SORE DI UISI BAGI KARYAWAN, dari hasil analisa ini nantinya akan menjadi bahan pertimbangan bagi UISI dalam pelaksanaan program kelas sore bagi karyawan di wilayah kota Gresik

1.2 Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap minat kuliah sore di UISI?
2. Bagaimana pengaruh promosi terhadap minat memilih kuliah sore di UISI?
3. Bagaimana pengaruh variabel biaya pendidikan terhadap minat memilih kuliah sore di UISI
4. Bagaimana pengaruh image atau pencitraan terhadap minat kuliah sore di UISI
5. Variabel apa yang paling dominan pada minat kuliah sore di UISI

1.3 Tujuan

Dalam penelitian ini tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Analisa pengaruh *service quality* terhadap minat kuliah sore di UISI
2. Analisa pengaruh promosi terhadap minat memilih kuliah sore di UISI
3. Analisa pengaruh variabel biaya pendidikan terhadap minat memilih kuliah sore di UISI
4. Analisa pengaruh *image* atau pencitraan terhadap minat kuliah sore di UISI
5. Analisa Variabel apa yang paling dominan pada minat kuliah sore di UISI

1.4 Batasan masalah

1. *Benchmark* perguruan tinggi dilakukan di sekitar Universitas Muhammadiyah Gresik dan Universitas Gresik
2. Penyebaran kuesioner dilakukan di wilayah kota Gresik





Halaman in sengaja dikosongkan