

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kunci kemajuan suatu bangsa dan negara adalah pendidikan. Pendidikan yang baik akan berdampak pada kemajuan suatu bangsa dan Negara. Para pendiri Republik Indonesia secara tegas memasukan pendidikan sebagai bagian dari tujuan bernegara. Pendidikan adalah keinginan yang disadari dan direncanakan untuk mengembangkan potensi anak didik agar berkembang yang membuat seseorang matang dalam menghadapi kehidupan, yakni memiliki kemampuan intelektual, berakhlak mulia dan keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat.

Meningkatnya minat memperoleh pendidikan hingga ke jenjang perguruan tinggi ini juga diikuti oleh pertambahan jumlah lembaga perguruan tinggi yang menawarkan berbagai program studi baik yang berbentuk universitas, Sekolah tinggi dan akademi baik berupa PTN maupun PTS. Memasuki era persaingan global menjadi tantangan besar sekaligus motivasi institusi pendidikan tinggi untuk terus berbenah dalam mengikuti dinamika perkembangan zamannya. Pada saat yang bersamaan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan tinggi juga menjadi pacuan bagi setiap institusi pendidikan tinggi dalam meningkatkan mutu akademik beserta pelayanannya.

Masyarakat yang sudah mulai selektif dalam memilih sebuah perguruan tinggi saat ini menjadikan pelajar atau calon mahasiswa dapat memilih banyak alternatif pendidikan sehingga mereka memperhatikan model pendidikan dan prospek kerja setelah lulus kuliah. Hal ini mengakibatkan persaingan antar perguruan tinggi untuk mendapatkan sejumlah mahasiswa semakin tinggi baik itu PTN maupun PTS.

Perguruan tinggi perlu mengetahui pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswanya, sehingga mahasiswa merasa puas. Dalam hal ini bisa berupa manajemen yang rapi, kualitas proses pembelajaran, fasilitas yang diberikan, dan layanan administrasi. Perguruan tinggi harus memiliki strategi untuk dapat mempertahankan keberadaannya, supaya dapat bersaing dengan perguruan tinggi yang lain. Untuk itu perguruan tinggi perlu membentuk citra yang baik institusinya, dalam rangka menarik minat sejumlah calon mahasiswa, maka perguruan tinggi perlu mengembangkan berbagai upaya untuk menarik calon mahasiswa dan meningkatkan nilai jasa yang akan didapat setelah mereka duduk di bangku kuliah.

IAIN Kudus merupakan salah satu perguruan tinggi di pantura dibawah kementerian Agama yang berusaha mensejajarkan kualitas dengan perguruan tinggi lain. Dengan asumsi beralihnya alih status dari STAIN ke IAIN Kudus maka menjadi kewajiban untuk melihat jauh kedepan bagaimana arah perkembangan dan melihat kedepan agar selalu meningkatkan kualitas baik layanan maupun kurikulum bahkan sampai kualitas mahasiswa.

Salah satu upaya perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas dan diminati bagi calon mahasiswa adalah dengan memiliki strategi pemasaran yang baik. Bagaimana perguruan tinggi menawarkan jasanya dan memberikan layanannya. Bagaimana Perguruan tinggi menyediakan sarana dan prasarana dengan terjangkau harganya. Bagaimana perguruan tinggi melakukan promosi yang baik hingga akhirnya memutuskan kuliah di perguruan tinggi yang IAIN Kudus

Citra atau reputasi institusi atau perguruan tinggi akan memiliki pengaruh yang kuat dan memiliki daya persuasif yang tinggi terhadap pemilihan mahasiswa akan sebuah perguruan tinggi. Citra dan kualitas perguruan tinggi merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam menarik mahasiswa untuk masuk atau memilih perguruan tinggi.

Penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan, selain untuk mengetahui faktor-faktor pemasaran jasa citra perguruan tinggi, disamping itu juga faktor apa yang menjadi penyebab terpilihnya IAIN Kudus oleh mahasiswa. Sehingga dalam lingkungan yang sangat kompetitif IAIN Kudus mampu mengidentifikasi apa yang menjadi pembeda, antara IAIN Kudus dengan perguruan tinggi yang lain. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar bagi institusi IAIN Kudus khususnya dalam menyusun kebijakan yang lebih terukur, terarah, efektif dan efisien.

Penelitian Puspo Dewi Dirgantari (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri

Menuju *World Class University* (Studi pada Mahasiswa Asing di ITB, UNPAD, dan UPI) Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas layanan jasa pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dan pengaruh kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap citra perguruan tinggi negeri di Bandung. Atribut layanan yang harus diprioritaskan atau yang harus mendapat perhatian lebih atau diperbaiki sehingga kinerjanya meningkat antara lain: asrama mahasiswa, Infrastruktur TI, fasilitas medism, dan potensi-potensi staf seperti etos kerja, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, integritas dan tanggung jawab.

Kemudian penelitian Maressa Hasbi (2017) dengan judul “Pengaruh Harga, Promosi dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Implikasinya terhadap Citra Institusi. Hasil pengujian penelitian, tidak ditemukan adanya pengaruh dari harga dan promosi terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial, hanya ditemukan pengaruh dari bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial. Namun dalam pengujian secara simultan, ditemukan adanya pengaruh dari harga, promosi dan bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa sebesar. Selain itu, kepuasan mahasiswa juga berpengaruh terhadap citra institusi..

Kemudian penelitian Rokhmat Subagiyo dan M. Aqim Adlan (2017) dengan judul “Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Customer Loyalty”. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, kualitas

pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dan kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

1.2. Ruang Lingkup

2. Objek penelitian ini pada perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri Kudus yang berlokasi di Jln. Conge No 51 Ngembalrejo Bae Kudus
3. Subjek penelitian ini pada pejabat internal perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri Kudus
4. Variabel Eksogen dalam penelitian ini adalah harga dan kemudahan akses
5. Variabel Endogen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan dan citra perguruan tinggi
6. Jangka waktu penelitian ini adalah 4 bulan setelah seminar proposal.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dan melihat laporan survei kepuasan IAIN Kudus tahun 2018, maka masalah dalam penelitian ini terdapat indikasi sejak beralih status dari STAIN ke IAIN adanya tuntutan dalam layanan, biaya yang telah ditetapkan dalam pembayaran semester, dan indikasi ini mempunyai pengaruh terhadap reputasi atau citra perguruan tinggi. Untuk menganalisa fenomena yang terjadi ini maka dirumuskan beberapa pertanyaan sebagai berikut yang diharapkan mampu memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap citra perguruan tinggi?
2. Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap citra perguruan tinggi?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap citra perguruan tinggi?
4. Apakah harga berpengaruh terhadap kualitas layanan?
5. Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap kualitas layanan?
6. Apakah harga berpengaruh terhadap citra perguruan tinggi melalui kualitas layanan?
7. Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap citra perguruan tinggi melalui kualitas layanan?

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap citra perguruan tinggi.
2. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap citra perguruan tinggi.
3. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan akses terhadap citra perguruan tinggi.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan.
5. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan.
6. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan.
7. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap citra perguruan tinggi.
8. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap citra perguruan tinggi melalui kepuasan.

9. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap citra perguruan tinggi melalui kepuasan.
10. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan akses terhadap citra perguruan tinggi melalui kepuasan

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari hasil penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1.5.1. Secara Teoritis

Secara teoritis dapat memberikan tambahan wawasan dan secara hasanah akademik khususnya dibidang manajemen pemasaran sehingga diharapkan bisa bermanfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan.

1.5.2. Secara Praktis

Secara praktis menunjukan bahwa ada kontribusi yang penting manajemen pemasaran dalam melaksanakan strategi yang telah ditetapkan dan sebagai masukan untuk pimpinan perguruan tinggi menentukan kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan dan menjadikan citra perguruan tinggi menjadi semakin baik.