

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kampus II Universitas Labuhan Batu sebagai lembaga pendidikan sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, yang telah diberikannya selama ini. Tetapi peningkatan jumlah mahasiswa belum dapat dijadikan patokan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kampus II Universitas Labuhan Batu telah tercapai.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan mahasiswa. Kualitas dosen memberikan dorongan kepada mahasiswa untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan kampus. Karena kampus adalah instansi yang menjual produknya berupa pelayanan, maka dari itu dimensi kualitas disini sangat diutamakan. Kampus ibarat perusahaan jasa, lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa, umumnya terlibat langsung dalam proses tersebut. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan manajemen kampus untuk memahami dengan seksama harapan mahasiswa serta kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian kampus dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan memaksimalkan pengalaman belajar atau kuliah mahasiswa yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman mahasiswa yang kurang menyenangkan.

Pada gilirannya kepuasan mahasiswa dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada kampus yang memberikan kualitas memuaskan, yang dimaksud dengan kualitas dosen, dalam penelitian ini meliputi kemampuan dalam menyampaikan materi kuliah, tingkat pendidikan dosen, kemudahan

konsultasi. Sedangkan yang dimaksud pelayanan dalam penelitian ini adalah cara melayani mahasiswa yang dilakukan oleh karyawan yang meliputi keramahan, kecekatan pelayanan, dan kemudahan. Yang dimaksud dengan fasilitas kampus dalam penelitian ini meliputi ruang kuliah, area parkir, wifi, laboratorium, musholla, buku-buku/jurnal/majalah.

Pendidikan tinggi merupakan salah satu bentuk investasi penting dalam kehidupan seseorang. Kualitas pelayanan kampus menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan pendidikan dan pengalaman mahasiswa diperguruan tinggi. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kampus. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kampus adalah kualitas dosen.

Dosen yang berkualitas akan dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih baik dan memberikan dukungan akademik yang lebih baik kepada mahasiswa. Selain itu, lingkungan kampus yang kondusif dan nyaman juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kampus. Fasilitas dan infrastruktur yang baik serta dukungan dan bantuan dari staf fakultas kampus dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kampus. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kampus juga merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan kampus. Mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan kampus akan cenderung mengembangkan loyalitas terhadap kampus dan merekomendasikan kampus tersebut kepada teman-temannya. Sebaliknya, jika mahasiswa merasa tidak puas dengan pelayanan kampus, hal ini berdampak negatif pada citra dan reputasi kampus. Oleh karena itu, penelitian tentang pengaruh kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus terhadap

kepuasan mahasiswa. Pelayanan kampus merupakan hal yang penting untuk dilakukan, dengan memahami faktor-faktor ini, perguruan tinggi dapat meningkatkan kualitas pelayanan kampus, mempertahankan loyalitas mahasiswa dan meningkatkan reputasi kampus. Dalam pendidikan tinggi, kampus merupakan tempat yang menjadi pusat aktivitas akademik dan non akademik bagi mahasiswa.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan kampus sangat penting untuk mendukung proses pembelajaran dan pengembangan mahasiswa. Kualitas pelayanan kampus juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kualitas dosen, pelayanan, fasilitas kampus dan kepuasan mahasiswa.

Adanya kebutuhan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kampus dalam rangka memberikan pengalaman yang baik dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan citra kampus secara keseluruhan. Tiga faktor yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah kualitas dosen, pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Kualitas dosen adalah faktor yang penting dalam mempengaruhi kualitas pembelajaran dan pengembangan akademik mahasiswa. Kualitas dosen adalah faktor yang penting dalam mempengaruhi kualitas pembelajaran dan pengembangan akademik mahasiswa. Lingkungan kampus yang nyaman dan kondusif juga dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan kualitas pengalaman yang mereka dapatkan selama berada dikampus. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan hasil yang dapat memberikan pandangan dan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kampus. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi pengambil keputusan dikampus rangka meningkatkan kualitas pelayanan kampus yang diberikan. Pendidikan merupakan salah satu faktor

penting dalam pembangunan suatu negara, karena pendidikan memiliki peran strategis dalam mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan hasil yang dapat memberikan pandangan dan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kampus. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi pengambil keputusan dikampus rangka meningkatkan kualitas pelayanan kampus yang diberikan. Pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam pembangunan suatu negara, karena pendidikan memiliki peran strategis dalam mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas dosen merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pembelajaran mahasiswa, karena dosen memiliki peran sebagai fasilitator pembelajaran. Selain itu, lingkungan kampus yang nyaman juga dapat mempengaruhi pelayanan kampus. Kepuasan mahasiswa juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan kampus. Mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan kampus akan cenderung merasa nyaman dan terlibat aktif dalam kegiatan kampus. Sebaliknya, mahasiswa yang tidak puas dengan pelayanan kampus akan cenderung merasa tidak nyaman dan kurang bersemangat dalam mengejar prestasi akademik dan non-akademik. Namun masih sedikit penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas dosen, pelayanan kampus dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kampus. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap pelayanan kampus. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan kampus di masa depan.

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan suatu negara. Pada era globalisasi ini, kualitas pendidikan menjadi semakin penting sebagai faktor penentu dalam persaingan global. Kampus sebagai salah satu institusi pendidikan, bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dalam hal pendidikan maupun non-pendidikan. Kualitas dosen, lingkungan kampus dan kepuasan mahasiswa merupakan tiga faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kampus. Dosen yang berkualitas dapat memberikan pengaruh positif pada pelayanan kampus, baik dalam hal pengajaran maupun bimbingan akademik. Selain itu, lingkungan kampus yang kondusif dan nyaman juga akan berdampak positif pada kualitas pelayanan kampus.

Selain kualitas dosen dan pelayanan kampus, kepuasan mahasiswa juga merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan kampus. Mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan kampus akan cenderung loyal terhadap kampus tersebut dan merekomendasikan kampus tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, jika mahasiswa tidak puas dengan pelayanan kampus, hal ini dapat berdampak negatif pada citra dan reputasi kampus. Namun, masih banyak kampus yang belum sepenuhnya memperhatikan faktor-faktor tersebut dalam memberikan pelayanan kampus. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas dosen, pelayanan kampus dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kampus. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan kampus di masa depan.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Untuk memudahkan penulis dalam melaksanakan penelitian maka ada baiknya membuat identifikasi masalah dahulu. Adapun identifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya kepuasan mahasiswa terhadap kampus II Universitas Labuhanbatu
2. Kurang memadainya fasilitas yang ada pada kampus II Universitas Labuhanbatu
3. Kurang nya pelayanan yang ada pada kampus II Universitas Labuhanbatu
4. Kurangnya kepedulian beberapa Dosen terhadap pengajaran dan pendekatan terhadap mahasiswa

## **1.3 Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1.3.1 Batasan Masalah**

Agar pembahasan yang akan dipaparkan oleh penulis sesuai dengan latar belakang masalah, maka penulis membatasi permasalahan pada: pengaruh kualitas desain, pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Kampus II Universitas Labuhanbatu.

### **1.3.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas dapat diambil rumusan masalah yaitu:

- a. Apakah pelayanan yang diberikan oleh kampus mempengaruhi kepuasan mahasiswa?
- b. Bagaimana fasilitas kampus mempengaruhi kepuasan mahasiswa?

- c. Apakah terdapat hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan kualitas dosen, pelayanan, dan fasilitas kampus?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas dosen, pelayanan, dan fasilitas kampus.
- b. Untuk memahami dampak kualitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa.
- c. Untuk memberikan masukan kepada instansi pendidikan dalam meningkatkan kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Menambah dan memperluas pemahaman tentang pengaruh kualitas dosen, Pelayanan dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kampus II Universitas Labuhan Batu.

2. Bagi Universitas

Sebagai Pedoman dan sarana pengembangan ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa Kampus II Labuhan Batu.

3. Bagi peneliti lain

Sebagai bahan masukan yang dapat dijadikan acuan atau rujukan dengan kajian yang sama dalam melakukan pengembangan penelitian bagi peneliti selanjutnya.