

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran lembaga pendidikan di setiap negara adalah sangat penting. Sebagai pembentuk sumber daya manusia yang berkualitas, lembaga pendidikan merupakan kunci utama kemajuan suatu negara. Semakin maju lembaga pendidikan suatu negara, akan semakin maju pula peradaban negara tersebut khususnya dalam era globalisasi sekarang, dimana persaingan semakin ketat. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dituntut agar terus meningkatkan kinerja dan pelayanannya agar mampu bersaing dengan lembaga pendidikan serupa lainnya.

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan sivitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar, dan karyawan. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi juga harus memberikan fasilitas pelayanan guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, perguruan tinggi secara kontinyu harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai.

Peningkatan kualitas pelayanan ini yang terus dilakukan oleh Universitas Muhammadiyah Surabaya yang ditawarkan kepada pelanggannya, yakni

mahasiswa. Melalui unit-unit kerja yang telah didesain sedemikian rupa diharapkan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.

Salah satu unit kerja yang ada yaitu Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK). BAAK merupakan unsur pelaksana dan penanggung jawab administrasi akademik dan kemahasiswaan. Visi dari biro ini adalah menjadikan BAAK sebagai unit penunjang utama yang mengedepankan layanan administrasi yang kreatif, inovatif, dan profesional. Selain itu, BAAK bertujuan untuk memberikan layanan administrasi yang profesional, lengkap dan terbuka (www.um-surabaya.ac.id/baak/profil.html#).

Berdasarkan visi dan tujuan yang dimiliki BAAK, maka pelanggan utamanya adalah mahasiswa. Oleh karena itu, BAAK harus selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar tercipta kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa sendiri akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan BAAK sesuai dengan kebutuhannya.

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah model *service quality* (servqual) menurut Parasuraman (Tjiptono, 2006: 70). *Service quality* tersebut terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Kelima dimensi ini telah banyak digunakan untuk penelitian pengukuran kualitas pelayanan di banyak bidang, seperti bank, rumah sakit, pendidikan, layanan publik dan lain sebagainya.

Untuk menentukan puas tidaknya mahasiswa lewat pelayanan BAAK, maka perlu suatu model matematika yang dapat mengetahui hubungan antara kepuasan

mahasiswa dengan dimensi kualitas pelayanan. Salah satu metode tersebut adalah regresi logistik yang merupakan sebuah metode untuk mengetahui hubungan antara variabel respon yang bersifat biner atau dikotomik dengan variabel-variabel penjelas yang bersifat kontinyu maupun kategorik (Agresti, 1990).

Dari uraian di atas, dapat dilihat bahwa penelitian terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“Regresi Logistik Biner dalam Menentukan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi *service quality* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) yang diterima oleh mahasiswa FKIP.
2. Model regresi logistik biner yang sesuai untuk menentukan kepuasan mahasiswa FKIP dalam menerima pelayanan.
3. Lima dimensi *service quality* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FKIP.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik responden dalam penelitian model regresi logistik biner untuk menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya?
2. Bagaimana model regresi logistik biner yang sesuai untuk menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya?
3. Dimensi kualitas pelayanan/*service quality* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) manakah yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui karakteristik responden dalam penelitian model regresi logistik biner untuk menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

2. Mengetahui model regresi logistik biner yang sesuai untuk menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa
 - a) Menambah pengetahuan tentang regresi logistik biner.
 - b) Menambah informasi tentang kualitas pelayanan BAAK Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun ajaran 2014/2015.
 - c) Sebagai referensi untuk penelitian mendatang tentang regresi logistik biner, kualitas pelayanan, dan kepuasan mahasiswa serta pengaruhnya.
2. Bagi BAAK Universitas Muhammadiyah Surabaya
 - a) Sebagai informasi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan BAAK.
 - b) Dapat dijadikan pertimbangan untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.
 - c) Dapat dijadikan pertimbangan dan bahan evaluasi untuk hal-hal yang harus diperbaiki maupun ditingkatkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa sehingga tercipta kepuasan.

3. Bagi Peneliti

- a) Menambah pengetahuan tentang pemodelan statistika yakni regresi logistik biner.
- b) Menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

1.6 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan BAAK yang akan diukur menggunakan *service quality* berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) sebagai variabel penjelas, dan kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun akademik 2014/2015 yang masih aktif sebagai variabel responnya.