

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam penelitian yang dilakukan di Universitas Widyatama Bandung kepuasan mahasiswa sangat berpengaruh terhadap kemajuan Universitas itu sendiri dimana saat mahasiswa merasa puas maka ia akan menjadi loyal.

Kepuasan adalah respon atau tanggapan mahasiswa mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Zeithaml dan Bitner, 2000).

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Zulian Yamit (2005), kepuasan adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dalam penelitian yang dilakukan di Universitas Widyatama Bandung loyalitas sangat berpengaruh terhadap kenyamanan Universitas itu sendiri.

Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama atau bisa di katakan pelanggan setia.

Menurut Kotler dan Armstrong (2001). Kepuasan mahasiswa adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Dari beberapa penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan dari mahasiswa sangat berpengaruh. Saat mahasiswa merasa puas maka dengan sendirinya mahasiswa tersebut akan loyal terhadap Universitasnya.

Loyalitas adalah keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan atau disebut dengan komitmen organisasi. Disamping itu, komitmen organisasi mengandung pengertian sebagai sesuatu hal yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif terhadap organisasi, dengan kata lain komitmen organisasi menyiratkan hubungan pegawai dengan perusahaan atau organisasi secara aktif.

Menurut Tjiptono (2001), loyalitas merupakan situasi dimana konsumen bersikap positif terhadap produk / produsen (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten.

Perilaku yang diharapkan atas suatu produk / layanan yang antara lain meliputi kemungkinan pembelian lebih lanjut / perubahan perjanjian layanan, atau sebaliknya seberapa besar kemungkinan pelanggan akan beralih kepada merk lain/penyedia jasa lain (Ibrahim, 2009).

Dari beberapa hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas dari mahasiswa sangat berpengaruh untuk kenyamanan itu sendiri. Saat mahasiswa mempunyai loyalitas maka mahasiswa tersebut akan menceritakan kepada orang lain mengenai Universitas Widyatama. Peneliti melakukan penelitian pada Universitas Widyatama Bandung untuk mengetahui kepuasan

mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa dimana di Universitas tersebut ditemukan gejala, yaitu banyak mahasiswa yang tidak mau melanjutkan kejenjang yang lebih tinggi di Universitas yang sama. Hal itu mengakibatkan kurangnya minat mahasiswa dalam pembelian ulang. **”Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Widyatama Bandung”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka perumusan yang dapat diambil adalah:

1. Bagaimana kepuasan mahasiswa S1 Manajemen Universitas Widyatama Bandung saat ini?
2. Bagaimana loyalitas mahasiswa S1 Manajemen Universitas Widyatama Bandung saat ini?
3. Sejauhmana pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa S1 Manajemen Universitas Widyatama Bandung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan pemahaman yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian yang hendak di capai adalah

Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa pada S1 Manajemen Universitas Widyatama Bandung.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Universitas Widyatama Bandung

Tugas Akhir ini dapat menjadi sumber informasi untuk meningkatkan upaya perbaikan aspek pelayanan baik secara umum maupun khusus guna memuaskan mahasiswa pada Universitas Widyatama.

##### 2. Bagi Universitas Kristen Maranatha Bandung

Menambah perbendaharaan ilmu di perpustakaan dan sebagai bahan pertimbangan bagi mahasiswa lain yang mengadakan penelitian dengan judul yang sama di masa mendatang.

