

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sekolah tinggi merupakan salah satu lembaga penyelenggara pendidikan tinggi yang turut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk itu, sekolah tinggi mempunyai tanggung jawab bagi kemajuan suatu bangsa. Hal ini dikarenakan majunya suatu bangsa ditentukan oleh pendidikan, maka dari itu pendidikan dapat dikatakan sebagai fondasi bagi suatu Negara. “Hasil studi menunjukkan bahwa tingkat kemajuan pembangunan suatu bangsa amat erat kaitannya dengan tingkat pendidikan bangsa itu. Tingkat pertumbuhan ekonomi suatu bangsa juga dapat dilihat dari tingkat kemajuan pendidikan bangsa tersebut. Makin tinggi tingkat pendidikan bangsa itu, makin tinggi pula tingkat kemakmuran mereka” (Alma, 2003:43).

Sekolah tinggi atau perguruan tinggi memiliki tanggung jawab untuk menghasilkan lulusan yang (1) cerdas atau berwawasan luas, (2) beriman, bertakwa dan berakhlak mulia, (3) memiliki keterampilan yang berhubungan dengan setiap jurusan atau program studi yang ada di perguruan tinggi sehingga berkompeten di bidangnya, (4) melek teknologi, (5) memiliki jiwa sosial yang tinggi, dan (6) bermanfaat bagi masyarakat sehingga mampu memajukan dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Keenam hal tersebutlah yang seharusnya menjadi fokus utama dan yang harus diperhatikan oleh perguruan tinggi guna membantu kemajuan pendidikan di negara ini karena perguruan tinggi menjadi salah satu harapan untuk mencetak generasi yang unggul.

Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur dari kepuasan mahasiswanya. Hal ini senada dengan Wijaya (2012:75) yang mengemukakan bahwa “Kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetisi pendidikan.” Menurut Jurkowitsch, et al (2006:11) “*Student satisfaction is defined as the student’s fulfilment response.*” artinya kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai respon pemenuhan kebutuhan mahasiswa. Sementara itu, Alma (2003:65) mengemukakan bahwa “Agar bisa maju sebuah perguruan tinggi

harus mampu memberikan kepuasan maksimal kepada publiknya.” Dalam hal ini rektor/ketua sebagai pimpinan perguruan tinggi memiliki tanggung jawab yang besar terhadap perguruan tinggi yang dipimpinnya. Rektor/ketua harus mampu memberikan layanan yang terbaik kepada para mahasiswa sehingga tercipta rasa kepuasan dalam diri para mahasiswa. Senada dengan hal ini, Alma (2003:65) juga mengemukakan bahwa “Sebagai lembaga penghasil jasa, perguruan tinggi, harus memberikan pelayanan yang bermutu, dengan pimpinan yang berkualifikasi baik.” Bermutu tidaknya layanan yang diberikan oleh sebuah perguruan tinggi tergantung dari pengelolaan lembaganya.

Ada beberapa hal yang perlu di kelola dengan baik pada sebuah perguruan tinggi diantaranya sumber daya manusia, sumber belajar, fasilitas dan berbagai unsur lainnya, semua unsur tersebut merupakan bidang garapan administrasi pendidikan. Unsur-unsur tersebut dijalankan melalui fungsi kegiatan, yakni perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan dan untuk mencapai keberhasilan tersebut memerlukan suatu proses, minimal meliputi perilaku manusia dalam berorganisasi sesuai dengan budaya yang berlaku sebagai alat komunikasi (Suhardan dan Suharto, 2009:11). Apabila unsur-unsur tersebut dapat dikelola dengan baik, tentunya akan menciptakan layanan yang bermutu sehingga mahasiswa merasa puas. Menurut Parasuraman *et al* (Komariah dan Triatna, 2005: 16) mutu layanan dapat di definisikan sebagai ‘perbedaan yang ekstern antara harapan atau keinginan pelanggan dan persepsi mereka.’

Sekolah Tinggi sebagai sebuah perguruan tinggi diharapkan mampu mencetak lulusan-lulusan yang mampu bersaing baik secara nasional maupun internasional. Untuk menghasilkan lulusan yang bermutu, Sekolah Tinggi sebagai institusi pendidikan harus mampu memberikan layanan akademik yang bermutu. Dimana, mutu layanan akademik merupakan hasil perbandingan antara harapan mahasiswa dengan kinerja perguruan tinggi dalam memberikan layanan yang berhubungan dengan akademik. Layanan akademik yang dimaksud meliputi layanan dalam proses belajar mengajar, layanan dalam penggunaan fasilitas penunjang proses pembelajaran yang disediakan oleh perguruan tinggi, dan layanan administrasi yang berhubungan dengan akademik. Bermutu tidaknya

layanan akademik pada sebuah perguruan tinggi tergantung pada persepsi mahasiswa karena mahasiswalah yang akan memberikan penilaian terhadap apa yang diharapkannya dengan apa yang diterimanya. Sebagaimana hal ini diungkapkan oleh Sallis (2011:7) bahwa “Mutu dalam persepsi diukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna, meningkatnya minat, harapan dan kepuasan pelanggan.

Berkaitan dengan meningkatnya minat, ada salah satu sekolah tinggi di Jawa Barat tepatnya di kota Bandung yang banyak diminati oleh lulusan SMA/SMK. Sekolah tinggi tersebut adalah Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Dimana, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung adalah Perguruan Tinggi yang bernaung dibawah Kementerian Pariwisata & Ekonomi Kreatif, sedangkan secara teknis akademis dibina oleh Kementerian Pendidikan Nasional. Tujuan dari didirikannya Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung adalah untuk menyiapkan tenaga-tenaga profesional dibidang pariwisata sebagai aset nasional yang berkualitas internasional, kreatif, berjiwa wirausaha berkepribadian Indonesia dan berbudi luhur. Dalam mengembangkan program-program pendidikannya pada tingkat D-III dan D-IV dan Magister Manajemen Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung menjalin kerjasama dengan berbagai perguruan tinggi, baik dalam negeri maupun luar negeri. Program pendidikan yang diselenggarakan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung merupakan program yang menekankan pada pencapaian keterampilan dari sebuah ilmu. Pencapaian keterampilan tersebut diperkaya dengan praktik laboratorium, studi lapangan dan praktek kerja nyata (<http://go.stp-bandung.ac.id>).

Banyaknya peminat terhadap Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dapat dilihat dari banyaknya lulusan. Pada tahun ini Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung meluluskan 566 lulusan. Hal ini mencatat rekor jumlah wisudawan terbanyak, sebagaimana diungkapkan oleh Plt Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, Saiful Adi di Bandung, Minggu (5/5/2013) bahwa “Jumlah mahasiswa yang diwisuda pada semester genap ini terbanyak sepanjang sejarah berdirinya Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, jumlahnya 566 orang dan semua lulusan dipastikan sudah terserap di sejumlah perusahaan perhotelan dan usaha pariwisata, sebagian

juga kemungkinan terjun di wirausaha. Melalui jaringan yang kami miliki semuanya sudah terkoneksi dan dipastikan terserap dunia kerja.” Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung sudah banyak melakukan kerjasama dengan luar negeri, baik dalam program magang maupun pertukaran dosen pengajar untuk menempuh pendidikan di luar negeri. Anang Sutono selaku Pembantu Ketua Bidang Kerja Sama Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung menyebutkan bahwa “Upaya untuk menyelaraskan pengajaran kepariwisataan dengan kebutuhan industri kepariwisataan global mutlak dilakukan dan terus terang saja banyak hal-hal yang baru dalam dunia kepariwisataan, hal itu menuntut kita untuk selalu *up date* dan menyelaraskan dengan kebutuhan industri kepariwisataan dunia.” (www.kompas.com, Senin, 6 Mei 2013).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan (wawancara) pada hari Senin, 10 Juni 2013 terhadap beberapa mahasiswa dan salah satu dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung bahwa mahasiswa kurang puas terhadap: (1) kehadiran beberapa dosen yang kurang memenuhi standar, (2) alat-alat praktik yang ada di laboratorium kurang memadai artinya beberapa alat praktik yang ada dalam kondisi rusak sehingga tidak bisa digunakan, (3) biaya yang telah dibayarkan kurang sesuai dengan layanan yang diterima, (4) proses pemberian nilai yang terkadang terlambat, (5) kurang adilnya dalam memberikan layanan. Dalam hal ini, mahasiswa pada jenjang tertentu merasa mendapatkan perlakuan yang tidak sama dengan jenjang yang lain. Kekuranganpuasan mahasiswa tersebut hanya terjadi pada beberapa program studi saja. Namun, pada umumnya untuk mahasiswa program studi jenjang S1, mereka puas dengan mutu layanan akademik yang sesuai dengan biaya yang telah mereka bayar.

Mahasiswa yang merasakan ketidakpuasan terhadap suatu layanan jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi disebabkan oleh beberapa hal, sebagaimana yang dikemukakan oleh Alma (2003:35), diantaranya : 1) tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami, 2) layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, 3) perilaku personil tidak/kurang menyenangkan, 4) suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang. Dalam mengukur kepuasan mahasiswa,

sejauh ini Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung belum melakukan survey kepuasan mahasiswa.

Disamping mutu layanan akademik yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, biaya pendidikan juga dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Wijaya (2012:119) mengemukakan bahwa “biaya pendidikan merupakan harga dasar atau harga minimum jasa pendidikan yang dikenakan pada produk jasa pendidikan tertentu.” Fenomena yang terjadi dimasyarakat terkait dengan biaya pendidikan di sekolah tinggi pariwisata, banyak masyarakat yang beranggapan bahwa biaya pendidikan di sekolah tinggi pariwisata itu tergolong mahal, padahal tidak semua sekolah tinggi pariwisata menetapkan biaya pendidikan yang mahal.

Hal ini dapat dibuktikan dengan biaya pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung yang terhitung murah. Hal ini dikarenakan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sehingga mendapatkan subsidi dari pemerintah. Dengan demikian, biaya yang ditanggung oleh mahasiswa hanya Rp5 juta per tahun. Noviendi selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung menyatakan bahwa “jurusan pariwisata sangat bisa menghidupkan lulusannya dari segi penghasilan.” Noviendi juga mengatakan sampai saat ini Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung masih cukup diminati, dimana setiap tahun rasio penerimaan mahasiswa baru masih satu banding empat, jadi masih banyak peminatnya (www.kompas.com, Senin, 7 Mei 2012).

Biaya merupakan salah satu variabel penting karena biaya pendidikan akan menjadi pertimbangan calon mahasiswa untuk memilih perguruan tinggi. Misalnya, suatu perguruan tinggi menetapkan biaya pendidikan yang tinggi dengan mutu yang sama dengan perguruan tinggi lain yang menetapkan biaya yang lebih rendah. Maka dalam hal ini, mahasiswa tentunya akan lebih memilih perguruan tinggi lain yang biayanya lebih rendah, namun memiliki mutu pendidikan yang sama. Pada saat mahasiswa membayar biaya pendidikan pada perguruan tinggi pilihannya, maka muncullah sebuah harapan untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan biaya yang telah di keluarkannya untuk

mendapat jasa pendidikan. Dalam hal ini, biaya sering kali dibandingkan dengan mutu layanan akademik.

Kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang paling penting dan harus menjadi perhatian utama, baik bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta karena mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi. Tanpa adanya mahasiswa, perguruan tinggi pun tidak akan ada. Setiap perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan, agar mahasiswa tidak lari ke perguruan tinggi pesaing.

Masalah ketidakpuasan mahasiswa akan menjadi masalah yang krusial apabila terus dibiarkan. Jika hal ini terjadi akan membawa dampak yang negatif terhadap perkembangan perguruan tinggi bahkan bisa mengancam keberadaan perguruan tinggi karena mahasiswa pada perguruan tinggi tertentu bisa mengundurkan diri setelah merasakan ketidakpuasan serta mencari perguruan tinggi lain yang bermutu dan mampu memberikan kepuasan sehingga kebutuhannya dapat terpenuhi. Di satu sisi jika perguruan tinggi tidak berusaha untuk memperbaiki hal-hal yang menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa, maka tidak menutup kemungkinan jumlah pendaftar pada perguruan tinggi tersebut akan terus menurun karena mahasiswa yang tidak puas akan menyebarkan rasa ketidakpuasannya itu kepada orang lain, sehingga calon mahasiswa yang mendengar kabar itu akan enggan untuk mendaftar.

Permasalahan yang berkaitan dengan ketidakpuasan mahasiswa agar tidak berkelanjutan maka diperlukan solusi yang tepat untuk mengatasinya. Dari segi teoritis solusi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan ketidakpuasan mahasiswa ini adalah memperbaiki mutu layanan akademik dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)* atau yang kita kenal dengan Manajemen Mutu Terpadu. Edward Sallis (2011:59) mengemukakan bahwa “TQM adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan.” Masih mengutip pendapat Sallis (2011:76) bahwa “TQM adalah sebuah pendekatan praktis, namun strategis, dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan dan pelanggan dan kliennya.” Sebagai sebuah pendekatan, TQM dinilai mampu

meningkatkan mutu perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik karena dengan menerapkan TQM, perguruan tinggi akan melakukan perbaikan secara terus menerus. Orang Jepang menyebut perbaikan secara terus menerus ini dengan istilah Kaizen. Sedangkan, untuk biaya pendidikan perguruan tinggi harus mampu membuat perencanaan keuangan yang akurat sehingga biaya yang dikeluarkan sesuai dengan layanan yang diterima. Disatu sisi dari segi kebijakan untuk memecahkan persoalan yang terjadi pemerintah mampu memberikan beasiswa kepada mahasiswa yang mengambil kuliah pariwisata.

Penelitian tentang kepuasan mahasiswa sudah banyak dilakukan sehingga ditemukan beberapa hasil penelitiannya yang dapat dijadikan sebagai pendukung atau pembanding dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu tersebut, yaitu Sumaedi, *et al* (2011:94) dalam jurnal *The Effect of Students' Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction*, penelitian ini dilakukan terhadap 155 mahasiswa dari dua perguruan tinggi negeri di Indonesia dan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa “Setiap peningkatan mutu yang dirasakan oleh mahasiswa akan menghasilkan peningkatan kepuasan mahasiswa dan setiap peningkatan kepuasan terhadap biaya yang dirasakan oleh mahasiswa akan mengakibatkan peningkatan kepuasan mahasiswa.”

Akan tetapi, hasil penelitian Sumaedi, *et al* berbeda dengan hasil penelitian Kao dalam *University Student Satisfaction: An Empirical Analysis* yang dilakukan terhadap 223 mahasiswa jurusan perdagangan di Selandia Baru. Dalam penelitiannya, Kao (2007:83) menemukan bahwa “Biaya tidak berdampak pada kepuasan mahasiswa.” Perbedaan hasil penelitian Sumaedi, *et al* dan Kao ini disebabkan oleh objek penelitian yang memang berbeda, dimana Sumaedi, *et al* melakukan penelitian terhadap perguruan tinggi pada negara berkembang, sedangkan Kao melakukan penelitian pada negara maju. Bagi negara-negara maju, biaya pendidikan tidak menjadi masalah besar dibandingkan dengan negara-negara berkembang. Hal ini dikarenakan aset yang dimiliki oleh negara maju lebih besar dibandingkan dengan negara berkembang. Kao juga menyebutkan bahwa mahasiswa yang menjadi objek studinya tidak membayar SPP sendiri atau hanya dibayar dalam beberapa bagian, sehingga mereka kurang peka terhadap kondisi

tersebut. Hal ini tentu saja berbeda dengan konteks perguruan tinggi negeri di Indonesia, dimana mahasiswa membayar biaya kuliah sendiri, baik itu dari pendapatan orang tuanya maupun dari pendapatan pekerjaan paruh waktu mahasiswa itu sendiri.

Hasil penelitian Wei dan Ramalu (2011:9) dalam jurnal *Students Satisfaction Towards The University: Does Service Quality Matters?* menunjukkan bahwa secara keseluruhan dimensi mutu layanan berhubungan dengan kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti bahwa semakin baik mutu layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi, maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa. Dalam penelitian ini, hanya tiga dimensi prediktor yang relevan untuk mutu layanan yaitu daya tanggap, jaminan dan empati. Ini berarti bahwa mahasiswa mengetahui ketiga dimensi mutu layanan sebagai mutu yang lebih penting dan perlu ditawarkan oleh universitas. Sementara, hasil penelitian Malik dan Danish (2010:7) dalam jurnal *The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab* menunjukkan bahwa mutu layanan sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam berbagai dimensi. Inti dari kepuasan mahasiswa terletak pada mutu pengajaran dan pembelajaran lingkungan institusi sebagai mahasiswa menuntut mutu yang baik, belajar dan pengalaman fakultas untuk pengembangan akademik dan profesional mereka. Para mahasiswa ingin diajarkan oleh dosen yang memiliki pengetahuan dan keahlian. Sikap ramah yang ditunjukkan dosen dalam pengajaran merupakan faktor kunci yang mempengaruhi lingkungan akademik dari sebuah institusi.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dimana penelitian ini lebih mengkaji pada kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung yang sebelumnya belum pernah dilakukan sehingga hal ini bisa menjadi masukan bagi Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung untuk terus meningkatkan mutunya. Selain itu, lulusan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung banyak dibutuhkan di dunia kerja dan menjadi incaran berbagai dunia industri. Hal ini dikarenakan dunia industri telah menilai bahwa lulusan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung bermutu. Selain itu, penelitian ini dapat memetakan jumlah

biaya pendidikan yang dikeluarkan oleh mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Berdasarkan dasar pemikiran diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Mutu Layanan Akademik dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.”

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Sopiatin (2010:42) mengemukakan bahwa ”Kepuasan siswa adalah sikap individu siswa yang memperlihatkan rasa senang atas pelayanan proses belajar mengajar karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.” Dengan kata lain, Kepuasan akan timbul dalam diri mahasiswa, apabila ekspektasi dengan kinerja layanan yang di berikan oleh perguruan tinggi itu sesuai atau bahkan melebihi. Ada beberapa hal yang menjadi harapan mahasiswa terhadap perguruan tinggi, diantaranya: (1) mahasiswa berharap perguruan tinggi mampu memberikan proses belajar mengajar yang bermutu sehingga kebutuhannya dapat terpenuhi, (2) mahasiswa berharap perguruan tinggi menyediakan dosen yang bermutu, dimana dosen sangat berkompeten atau sangat menguasai bidang yang digelutinya, (3) fasilitas belajar yang memadai dan dapat dimanfaatkan dengan baik, (4) dapat diperlakukan dengan baik oleh para dosen atau staf di perguruan tinggi pada saat melayani mereka, (5) memperoleh peluang kerja.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa menurut Dib dan Alnazer (2013:2) dan Sumaedi *et al* (2011:91) diantaranya :

1. *Service Quality* (mutu layanan)

Kunci keunggulan kompetitif yang berkelanjutan terletak dalam memberikan layanan berkualitas tinggi yang pada gilirannya akan menghasilkan kepuasan mahasiswa. Alves dan Rapso (Dib dan Alnazer, 2013) menyimpulkan pengaruh kualitas yang dirasakan dalam kepuasan lebih tinggi pada bagian fungsi kualitas, hasil ini dapat di hubungkan dengan fakta layanan pendidikan

menjadi sangat penting untuk kebutuhan mahasiswa. Husain *et al* (Dib dan Alnazer, 2013) menunjukkan bahwa lingkungan fisik, interaksi dan dukungan, umpan balik dan penilaian serta administrasi adalah faktor-faktor kekuatan yang menghasilkan kepuasan mahasiswa. Mutu layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa.

2. *Image* (Citra)

Citra merupakan kesan keseluruhan yang muncul dalam benak masyarakat tentang perguruan tinggi. Menurut Torpor (Dib dan Alnazer, 2013:3) bahwa universitas harus bersaing melalui citra dengan mengetahui beberapa hal, diantaranya : (a) citra universitas dibandingkan dengan universitas pesaing, (b) Persepsi masyarakat internal dan eksternal terhadap citra universitas. Sementara Palacio (Dib dan Alnazer, 2013:3) menyimpulkan bahwa citra mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas.

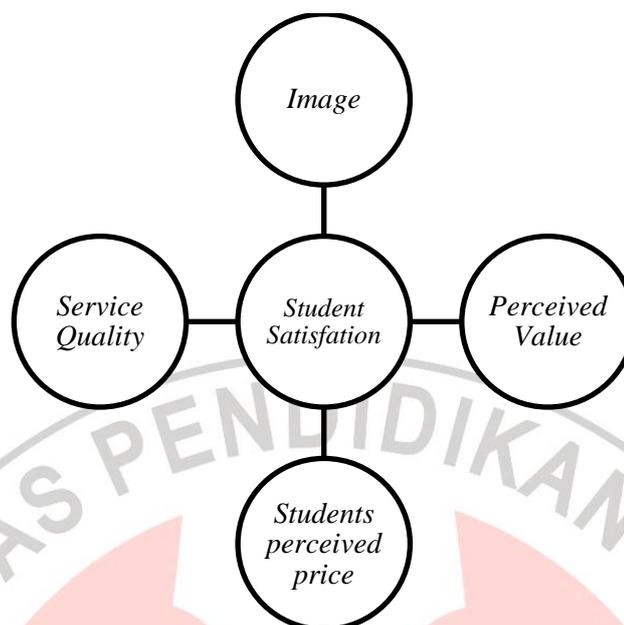
3. *Perceived Value* (Nilai yang dirasakan)

Nilai yang dirasakan adalah penilaian konsumen secara keseluruhan dari utilitas suatu produk berdasarkan persepsi yang dirasakan dan diberikan (Zithaml dalam Dib *et al*, 2013:3).

4. *Students perceived price* (biaya yang dirasakan mahasiswa)

Biaya yang dirasakan mahasiswa sebagai evaluasi mahasiswa tentang apa yang diberikan atau dikorbankan untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pendidikan.

Keempat faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa diatas dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa menurut Dib dan Alnazer (2013:2) dan Sumaedi *et al* (2011:91)

Dari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, dalam penelitian ini hanya akan dibatasi pada dua variabel yaitu mutu layanan akademik dan biaya pendidikan. Hal ini dikarenakan permasalahan yang ditemukan di lapangan berkaitan dengan mutu layanan akademik dan biaya pendidikan, sebagaimana yang telah diungkapkan pada latar belakang penelitian. Mutu layanan akademik berkaitan dengan layanan yang diberikan dalam proses pembelajaran, layanan penggunaan fasilitas kampus yang menunjang proses pembelajaran, layanan administrasi yang menyangkut kegiatan akademik, sedangkan biaya pendidikan berkaitan dengan biaya kuliah, pengeluaran mahasiswa (membeli buku-buku, perlengkapan dan peralatan kuliah), *study tour* atau studi lapangan, prosedur pembayaran dan manfaat yang diperoleh.

2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini supaya tidak meluas, maka permasalahannya perlu dibatasi dalam bentuk rumusan masalah. Menurut Sugiyono (2009:35) “Rumusan masalah adalah suatu pertanyaan yang akan

dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data.” Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mutu layanan akademik pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung?
2. Bagaimana biaya pendidikan pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung?
3. Bagaimana kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung?
5. Seberapa besar pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung?
6. Seberapa besar pengaruh biaya pendidikan dan mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu keinginan peneliti untuk mencari sebuah jawaban atas permasalahan yang ada. Dengan kata lain, tujuan penelitian berkaitan dengan hasil yang diperoleh setelah penelitian berakhir. Tujuan penelitian dapat dilihat dari dua konteks, yaitu tujuan penelitian secara umum dan tujuan penelitian secara khusus. Adapun Tujuan umum dan tujuan khusus penelitian ini, diantaranya :

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai pengaruh mutu layanan akademik dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Tujuan Khusus

Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Memperoleh informasi mengenai mutu layanan akademik pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- b. Memperoleh informasi mengenai biaya pendidikan pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- c. Memperoleh informasi mengenai kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

- d. Mengetahui seberapa besar pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- e. Mengetahui seberapa besar pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- f. Mengetahui seberapa besar pengaruh mutu layanan akademik dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik itu bagi peneliti maupun bagi semua pihak pengembang ilmu pengetahuan. Secara terperinci kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi indikator-indikator mutu layanan akademik, biaya pendidikan dan kepuasan mahasiswa yang sebenarnya pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi praktisi pendidikan.
- b. Memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa yang didukung oleh mutu layanan akademik dan biaya pendidikan.
- c. Menambah ilmu bagi praktisi pendidikan bahwa kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh mutu layanan akademik dan biaya pendidikan.
- d. Memberikan masukan kepada perguruan tinggi khususnya Sekolah Tinggi Pariwisata untuk terus meningkatkan kepuasan mahasiswa.

E. Struktur Organisasi Tesis

Struktur organisasi tesis berisi urutan penulisan dari setiap bab dalam tesis yang ditulis secara sistematis, terdiri dari 5 bab yang diawali dari bab 1 sampai

bab terakhir. Secara lebih rinci isi dari setiap bab akan dijelaskan sebagaimana berikut ini:

Bab I Pendahuluan, dalam bab ini berisi latar belakang penelitian yang membahas mengenai alasan penelitian, pentingnya masalah itu diteliti dan pendekatan yang digunakan untuk memecahkan masalah yang diteliti, identifikasi masalah dan perumusan masalah membahas mengenai rumusan dan analisis masalah serta identifikasi variabel-variabel penelitian, tujuan penelitian menyajikan hasil yang ingin dicapai setelah penelitian selesai, manfaat penelitian memaparkan kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis, struktur organisasi tesis memperlihatkan susunan pokok bahasan didalam tesis.

Bab II Kajian Pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian, dalam bab ini berisi kajian pustaka yang mendukung penelitian, kerangka pemikiran menggambarkan rumusan hipotesis dengan mengkaji hubungan antara teoritis dengan variabel-variabel penelitian, hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara yang dirumuskan dalam penelitian

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini berisi lokasi dan subjek populasi/sampel penelitian yang menjadi sasaran dalam penelitian, desain penelitian menggambarkan bentuk variabel-variabel penelitian, metode penelitian menjabarkan metode apa yang sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan, definisi operasional dirumuskan untuk melahirkan satu indikator-indikator dari setiap variabel, instrumen peneliti berupa angket, tes, dll, proses pengembangan instrumen berkaitan dengan uji reliabilitas dan validitas, teknik pengumpulan data membahas mengenai teknik yang dipilih untuk memperoleh informasi atau data, dan analisis data tugasnya melaporkan secara rinci tahap-tahap analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini berisi pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan yang berkaitan dengan masalah yang diangkat oleh peneliti dan pembahasan atau temuan analisis memaparkan temuan yang dikaitkan dengan teori yang telah dibahas pada bab 2.

Bab V Kesimpulan dan Saran, dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis.