BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan tinggi memiliki peran strategis dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, kompetitif, dan adaptif terhadap perubahan global. Perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai pusat pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, tetapi juga sebagai institusi yang membentuk karakter, kompetensi, dan daya saing lulusan dalam menghadapi dunia kerja yang semakin kompleks (Rasheed & Rashid, 2024). Dalam era globalisasi dan transformasi digital, perguruan tinggi dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan akademik, memperkuat tata kelola, serta membangun hubungan yang baik dengan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan (Del Río-Rama, 2021).

Perubahan signifikan dalam pengelolaan pendidikan tinggi juga ditandai dengan bergesernya orientasi institusi dari paradigma akademik murni menuju paradigma berbasis pasar (*market-oriented higher education*). Dalam kondisi ini, mahasiswa tidak lagi hanya diposisikan sebagai peserta didik, tetapi juga sebagai pengguna layanan pendidikan yang memiliki ekspektasi terhadap kualitas layanan yang mereka terima (Borishade *et al.*, 2021). Pergeseran ini menjadikan konsep kepuasan mahasiswa (*Student Satisfaction*) dan loyalitas mahasiswa (*Student Loyalty*) sebagai indikator utama dalam menilai keberhasilan institusi pendidikan tinggi.

Berbagai penelitian terdahulu telah menegaskan bahwa kualitas layanan pendidikan merupakan faktor kunci dalam membentuk kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Del Río-Rama et al. (2021) menemukan bahwa kualitas pengajaran dosen dan infrastruktur kampus memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas. Sejalan dengan itu, Borishade et al. (2021) menegaskan bahwa kualitas layanan akademik yang baik mampu meningkatkan pengalaman mahasiswa dan memperkuat hubungan emosional dengan institusi. Sementara itu, Kairat et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan yang tinggi berkontribusi langsung terhadap kepuasan dan niat mahasiswa untuk tetap bertahan di institusi.

Selain faktor kualitas layanan, kompetensi dosen (*Lecturer Competence*) juga terbukti menjadi determinan penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Kurniawan et al. (2022) serta Sitanggang et al. (2021) menemukan bahwa kompetensi dosen berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa, baik secara langsung maupun melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Namun demikian, Dewi et al. (2021) menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi dosen terhadap loyalitas tidak selalu signifikan secara langsung, melainkan lebih kuat ketika dimediasi oleh kepuasan mahasiswa. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan memiliki peran penting sebagai mekanisme psikologis dalam hubungan tersebut.

Selain kompetensi dosen, persepsi mahasiswa terhadap kualitas infrastruktur (*Perceived Quality Infrastructure*) juga menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman belajar. Mendoza-Villafaina & López-Mosquera (2024)

menyatakan bahwa fasilitas kampus yang memadai dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan memperkuat loyalitas institusi. Penelitian Borishade et al. (2021) juga menunjukkan bahwa lingkungan fisik dan fasilitas pembelajaran memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan. Namun, Khan & Hemsley-Brown (2024) menemukan bahwa ketidaksesuaian antara ekspektasi mahasiswa dan kondisi aktual infrastruktur dapat menurunkan kepuasan, bahkan mengurangi loyalitas terhadap institusi.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah biaya pendidikan (*Cost of Study*). Dalam perspektif pemasaran pendidikan, mahasiswa cenderung mengevaluasi nilai pendidikan berdasarkan keseimbangan antara biaya yang dikeluarkan dan manfaat yang diperoleh. Khan & Hemsley-Brown (2024) menemukan bahwa biaya pendidikan yang tidak sebanding dengan manfaat yang dirasakan dapat menurunkan kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, ketika biaya dipersepsikan wajar dan sepadan dengan kualitas layanan, maka kepuasan dan loyalitas mahasiswa akan meningkat. Temuan Del Río-Rama et al. (2021) juga menegaskan bahwa persepsi nilai (*perceived value*) dari biaya pendidikan berkontribusi terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan.

Dalam konteks Universitas Samudra (Unsam), fenomena peningkatan jumlah mahasiswa menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan publik terhadap institusi. Berdasarkan data akademik, jumlah mahasiswa aktif mengalami peningkatan signifikan dari 2.254 mahasiswa pada tahun 2021/2022 menjadi 8.488 mahasiswa pada tahun 2025/2026. Peningkatan ini terjadi di seluruh fakultas, dengan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebagai penyumbang terbesar

jumlah mahasiswa. Berikut adalah data lengkap mahasiswa aktif Universitas Samudra tahun 2021-2026

Tabel 1.1 Mahasiswa Aktif Universitas Samudra 2021-2026

No.	Fakultas	2021/2022		2022/2023		2023/2024		2024/2025		2025/2026	
		Ganjil	Genap	Ganjil	Genap	Ganjil	Genap	Ganjil	Genap	Ganjil	Genap
1	FEB	307	124	549	520	789	742	1080	1039	1425	1350
2	FH	144	273	263	250	407	390	615	607	851	776
3	FP	822	279	462	442	646	613	819	802	1045	946
4	FKIP	541	503	1033	980	1677	1546	2347	2302	3209	3140
5	FST	440	451	764	739	1105	1053	1471	1432	1958	1851
	Jumlah	2.254	1.630	3.071	2.931	4.624	4.344	6.332	6.182	8.488	8.063

Sumber: https://data.unsam.ac.id/, (2026).

Namun demikian, peningkatan jumlah mahasiswa tersebut tidak terlepas dari tantangan yang cukup serius dalam pengelolaan kualitas layanan pendidikan. Lonjakan mahasiswa berpotensi memberikan tekanan terhadap kapasitas dosen, efektivitas proses pembelajaran, serta ketersediaan dan pemanfaatan infrastruktur kampus. Kondisi ini membuka kemungkinan terjadinya kesenjangan antara ekspektasi mahasiswa yang semakin meningkat dengan kualitas layanan yang mereka rasakan secara aktual (*perceived service quality gap*).

Dari sisi kelembagaan, Universitas Samudra saat ini telah memperoleh akreditasi institusi “Baik Sekali” berdasarkan penilaian BAN-PT, yang menunjukkan bahwa secara formal universitas telah memenuhi standar mutu pendidikan tinggi nasional. Namun demikian, capaian tersebut tidak dapat dipandang sebagai titik akhir, melainkan sebagai fase transisi menuju peningkatan mutu yang lebih tinggi, yaitu akreditasi “Unggul”. Dalam konteks ini, Universitas Samudra dituntut untuk tidak hanya memenuhi standar minimal akreditasi, tetapi juga mampu menunjukkan keunggulan dalam kualitas layanan akademik, tingkat kepuasan mahasiswa, serta reputasi institusi yang berkelanjutan.

Upaya menuju akreditasi “Unggul” tersebut menuntut penguatan pada aspek-aspek yang secara langsung dirasakan oleh mahasiswa, terutama kompetensi dosen, kualitas infrastruktur, dan efektivitas layanan pendidikan. Ketiga aspek ini tidak hanya menentukan kualitas proses pembelajaran di kelas, tetapi juga membentuk bagaimana mahasiswa menilai nilai (*perceived value*) dari pengalaman pendidikan yang mereka peroleh selama menempuh studi.

Secara internal, Universitas Samudra masih menghadapi sejumlah tantangan, antara lain belum meratanya kualitas sumber daya dosen, keterbatasan dosen dengan kualifikasi doktor dan jabatan fungsional guru besar, serta variasi kualitas fasilitas antar fakultas. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kompetensi dosen maupun kualitas infrastruktur kampus secara keseluruhan. Selain itu, aspek biaya pendidikan juga menjadi perhatian penting, khususnya dalam memastikan bahwa biaya yang dikeluarkan mahasiswa sepadan dengan kualitas layanan dan manfaat akademik yang mereka terima.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa (*Student Satisfaction*) memiliki peran penting dalam menjembatani hubungan antara kualitas layanan pendidikan dan loyalitas mahasiswa (*Student Loyalty*). Mahasiswa yang merasa puas terhadap pengalaman akademik cenderung menunjukkan sikap positif, merekomendasikan universitas kepada orang lain, serta memiliki keinginan untuk tetap terhubung dengan institusi. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat berdampak pada penurunan loyalitas bahkan potensi perpindahan ke institusi lain.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan variabel mediasi yang sangat penting dalam hubungan antara kualitas

layanan dan loyalitas. Del Río-Rama et al. (2021) serta Mendoza-Villafaina & López-Mosquera (2024) menegaskan bahwa kepuasan mahasiswa berperan sebagai penghubung utama antara kualitas layanan pendidikan dan loyalitas institusi. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas tidak hanya dipengaruhi secara langsung oleh faktor kualitas, tetapi juga melalui proses evaluasi kepuasan mahasiswa.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada konteks universitas di luar Indonesia. Kajian empiris yang secara khusus menguji hubungan antara *Lecturer Competence*, *Perceived Quality Infrastructure*, dan *Cost of Study* terhadap *Student Satisfaction* serta *Student Loyalty* dalam konteks perguruan tinggi negeri di Indonesia, khususnya Universitas Samudra, masih sangat terbatas. Selain itu, terdapat inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya, terutama terkait pengaruh langsung kompetensi dosen dan infrastruktur terhadap loyalitas, yang dalam beberapa studi hanya signifikan melalui mediasi kepuasan.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang jelas, yaitu belum adanya model empiris yang secara komprehensif mengintegrasikan ketiga variabel utama (*Lecturer Competence, Perceived Quality Infrastructure,* dan *Cost of Study*) dalam satu model struktural yang diuji terhadap *Student Satisfaction* dan *Student Loyalty* pada konteks Universitas Samudra sebagai perguruan tinggi negeri di daerah.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan bukti empiris yang lebih kontekstual mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur manajemen

pendidikan tinggi, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi Universitas Samudra dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan akademik yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Merujuk pada latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, penulis merasa perlu melakukan penelitian yang dirumuskan dalam bentuk karya ilmiah dengan judul **"Pengaruh *Lecturer Competence*, *Perceived Quality Infrastructure* dan *Cost of Study* terhadap *Student Loyalty* pada Universitas Samudra dengan *Student Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jabarakan berikut, Adapun rumusan masalah yang di rumuskan penulis Adalah sebgai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Lecturer Competence* terhadap *Student Satisfaction* pada Universitas Samudra?
2. Bagaimana pengaruh *Perceived Quality Infrastructure* terhadap *Student Satisfaction* pada Universitas Samudra?
3. Bagaimana pengaruh *Cost of Study* terhadap *Student Satisfaction* pada Universitas Samudra?
4. Bagaimana pengaruh *Student Satisfaction* terhadap *Student Loyalty* pada Universitas Samudra?
5. Bagaimana pengaruh *Lecturer Competence* terhadap *Student Loyalty* pada Universitas Samudra?

6. Bagaimana pengaruh *Perceived Quality Infrastructure* terhadap *Student Loyalty* pada Universitas Samudra?
7. Bagaimana pengaruh *Cost of Study* terhadap *Student Loyalty* pada Universitas Samudra?
8. Apakah *Student Satisfaction* memediasi pengaruh *Lecturer Competence* terhadap *Student Loyalty* pada Universitas Samudra?
9. Apakah *Student Satisfaction* memediasi pengaruh *Perceived Quality Infrastructure* terhadap *Student Loyalty* pada Universitas Samudra?
10. Apakah *Student Satisfaction* memediasi pengaruh *Cost of Study* terhadap *Student Loyalty* pada Universitas Samudra?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh *Lecturer Competence* terhadap *Student Satisfaction* pada Universitas Samudra.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh *Perceived Quality Infrastructure* terhadap *Student Satisfaction* pada Universitas Samudra.
3. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh *Cost of Study* terhadap *Student Satisfaction* pada Universitas Samudra.
4. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh *Student Satisfaction* terhadap *Student Loyalty* pada Universitas Samudra

5. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh *Lecturer Competence* terhadap *Student Loyalty* pada Universitas Samudra.
6. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh *Perceived Quality Infrastructure* terhadap *Student Loyalty* pada Universitas Samudra.
7. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh *Cost of Study* terhadap *Student Loyalty* pada Universitas Samudra.
8. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran *Student Satisfaction* sebagai variabel mediasi pengaruh *Lecturer Competence* terhadap *Student Loyalty* pada Universitas Samudra.
9. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran *Student Satisfaction* sebagai variabel mediasi pengaruh *Perceived Quality Infrastructure* terhadap *Student Loyalty* pada Universitas Samudra.
10. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran *Student Satisfaction* sebagai variabel mediasi pengaruh *Cost of Study* terhadap *Student Loyalty* pada Universitas Samudra.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada bidang manajemen pendidikan tinggi, khususnya yang berkaitan dengan perilaku mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Penelitian ini memperkaya kajian mengenai hubungan antara *Lecturer Competence*, *Perceived Quality Infrastructure*, dan *Cost of Study* terhadap

Student Satisfaction serta implikasinya terhadap *Student Loyalty*. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat serta mengembangkan penerapan teori *Stimulus–Organism–Response (S-O-R)* dan *Expectation Disconfirmation Theory* dalam konteks pendidikan tinggi, khususnya dalam menjelaskan proses terbentuknya kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

1.4.2 Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa, terutama dalam bidang manajemen pemasaran jasa pendidikan tinggi. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan dalam pengembangan model penelitian yang mengintegrasikan variabel kompetensi dosen, kualitas infrastruktur, dan persepsi biaya pendidikan dalam memengaruhi kepuasan serta loyalitas mahasiswa. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur empiris, khususnya pada konteks perguruan tinggi negeri di Indonesia, serta menjadi dasar pengembangan penelitian lanjutan dengan variabel, konteks, maupun metode analisis yang lebih luas.