

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perguruan tinggi adalah jenjang pendidikan tertinggi yang ada dalam sistem pendidikan nasional, perguruan tinggi merupakan salah satu basis penting dalam pertumbuhan suatu bangsa. Kunci untuk memajukan suatu bangsa terletak pada perguruan tinggi[1][2]. Perguruan tinggi harus lebih efektif dan bersaing di pasar global di mana ekspektasi ditengah masyarakat meningkat[3].

Banyak nya perguruan tinggi swasta dan berkembang institusi pendidikan tinggi yang begitu cepat membuat persaingan antar fakultas dalam memenuhi kuota yang ditetapkan[4], sehingga mengakibatkan distribusi mahasiswa yang tidak merata. Universitas dan fakultas harus secara konsisten terus menerus dalam melakukan peningkatkan kualitas diberbagai bidang untuk mencapai kuota yang ditetapkan[5].

Salah satu perguruan tinggi swasta di Medan, Universitas Prima Indonesia (UNPRI), memiliki mahasiswa dengan jumlah yang cukup banyak setiap tahun ajaran baru. Karena jumlah Mahasiswa/i yang banyak, Universitas Prima Indonesia harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa agar mahasiswa tidak kecewa. Universitas Prima Indonesia didirikan oleh dr.I.Nyoman Ehrich Lister, M.Kes, AIFM (Lie Eng Kun). Cikal Bakal Universitas Prima Indonesia bermula dari Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Prima Medan yang didirikan pada tahun 2001, kemudian pada tahun 2002 berkembang menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Prima Husada Medan. Pada tahun 2005, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Prima Husada Medan berkembang menjadi Universitas Prima Indonesia [6].

Saat ini UNPRI terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan terutama pada pada bidang prasarana, salah satu langkah yang sudah dilakukan adalah melakukan pembangunan gedung baru. Dengan adanya gedung baru UNPRI Medan diharapkan dapat memenuhi kepuasan pelayanan mahasiswa, oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi kepuasan mahasiswa untuk mengetahui apakah gedung UNPRI yang baru sudah dapat memenuhi ekpektasi atau kepuasan Mahasiswa/i UNPRI Medan.

Pada pengukuran kepuasan layanan mahasiswa [7] diperlukan kuesioner yang akan disebar kepada Mahasiswa/i, sebanyak 369 kuesioner yang diisi responden hanya 235 yang dinyatakan valid dan dilakukan analisis. Analisis yang dilakukan menggunakan 2 metode perhitungan, yang pertama menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (IPA)* mendapatkan hasil 75,42% dan *Importance Performance Analysis (IPA)* yang mendapatkan 10 indikator pada kuadran 1 atau bisa dikatakan kedua metode menghasilkan kualitas pelayanan cukup memuaskan.

Oleh karena itu pada penelitian yang akan dilakukan dengan judul **“Analisis Metode *Customer Satisfaction Index* Terhadap Persepsi Gedung Baru Universitas Prima Indonesia Oleh Mahasiswa/I Universitas Indonesia”** bertujuan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap gedung baru Universitas Prima Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana mengetahui penilaian mahasiswa terhadap penggunaan gedung baru di Universitas Prima Indonesia menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian bisa berjalan dengan baik dan tidak melebar dari permasalahan diatas maka peneliti membuat batasan masalah, adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang dinilai hanya pada gedung baru Universitas Prima Indonesia meliputi ruangan kelas, lahan parkir, ruang komputer, dan toilet.
2. Responden pada penelitian ini adalah Mahasiswa/I Universitas Prima Indonesia Program Studi Sistem Informasi.
3. Data diolah dan ditampilkan menggunakan bahasa pemrograman *Python* dengan bantuan *Google Colaboratory*.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai kepuasan Mahasiswa/i terhadap pelayanan dibidang prasarana yang meliputi ruangan kelas, lahan parkir, dan kamar mandi. Universitas Prima Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi kepada pihak Universitas Prima Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa dibidang prasarana meliputi ruangan kelas, lahan parkir, dan kamar mandi.