

BAB 1 PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Program Studi Bisnis Perhotelan adalah salah satu dari 8 program studi yang menjadi favorit. Oleh karena itu dengan adanya riset tentang Service Quality (SERVQUAL) dapat membantu para dosen dan staff Hotel Bisnis untuk memperbaiki dan memaksimalkan pelayanan mahasiswa/i agar pihak akademik mengetahui kekurangan dan kelebihan yang ada pada Program Studi Bisnis Perhotelan. Selain untuk bahan evaluasi, riset pengaruh pelayanan program studi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas Pendidikan yang ada di Universitas Agung Podomoro.

Umumnya Kualitas Pelayanan dilakukan sebagai salah satu upaya untuk memperbaiki dan menjaga kualitas dari suatu layanan tertentu. Dengan melihat dari sudut pandang mahasiswa/i seperti materi pembelajaran, fasilitas kampus, bagaimana positif-negatif interaksi antara dosen dengan mahasiswa/i-nya. Keterkaitan antara harapan dan kenyataan dalam kualitas pelayanan secara tidak langsung mempengaruhi mahasiswa/i seperti pengaruhnya pada nilai dan memotivasi untuk menjadi lebih rajin.

Sudah 5 tahun sejak Universitas Agung Podomoro berdiri Prodi Bisnis Perhotelan tidak lupa untuk selalu menjamin kualitasnya demi menghasilkan lulusan-lulusan yang tidak hanya siap kerja tetapi juga dapat memberikan dampak positif ke masyarakat sekitarnya. Saat ini pendidikan tinggi bukan segalanya namun investasi kedalam dunia pendidikan tidak akan pernah mengecewakan. Kualitas pelayanan memberikan dampak yang cukup besar untuk kemajuan universitas selain untuk menghasilkan lulusan yang berkompeten juga untuk menjaga kualitas program studi dari persaingan antara universitas yang memiliki program studi yang sama.

Kualitas layanan secara sederhana adalah kemampuan produsen untuk memberikan layanan yang memuaskan untuk konsumen sesuai dengan ekspektasi menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012:157). Menurut Parasuraman yang dikutip Tjiptono (2011:198) ada lima dimensi Servqual yaitu, tangible (bukti fisik),

reliability (keandalan), responsiveness (tanggapan), empathy (rasa empati) dan assurance (jaminan)

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

1. Belum diketahuinya kesenjangan kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap dosen di program studi

1.3. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah kesenjangan kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap dosen di program studi ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui kesenjangan kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap dosen di program studi

1.5 BATAS PENELITIAN

Penelitian ini difokuskan ke Prodi Bisnis Perhotelan untuk mengetahui kualitas pelayanan dari pihak kampus berdasarkan 5 dimensi Servqual dari kacamata mahasiswa/i. Data yang diperoleh adalah data sekunder. Pengambilan data dilakukan saat setelah Tahun Akademik 2018/2019 dan merupakan penelitian yang dilakukan pada Bulan Februari 2019 – Juli 2019.