

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang tidak terbatas terjadi setiap hari, menit, bahkan detik. Perkembangan – perkembangan teknologi ini terjadi di setiap belahan dunia. Kedinamisan pergerakan kemajuan tersebut sudah merupakan tuntutan yang secara otomatis harus dipenuhi untuk memberi kemudahan bagi setiap orang. Masyarakat semakin haus akan perubahan yang lebih maju untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kebebasan berinteraksi di luar batas negara sudah menjadi prasyarat pengembangan diri, baik dalam pengertian individu maupun kelompok atau organisasi. Hal tersebut mengindikasikan persaingan yang semakin ketat. Untuk dapat berperan dan bersaing dalam kondisi dunia yang semakin maju dan bebas, pendidikan menjadi syarat mutlak. Pendidikan menjadi sarana untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuan melalui pengajaran yang diberikan.

Pengetahuan adalah salah satu kemampuan manusia yang diberikan oleh Tuhan yang Maha Esa. Maka Pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Dunia pendidikan merupakan salah satu wadah yang digunakan sebagai sarana untuk mendapatkan ilmu pengetahuan. Pendidikan merupakan salah satu industri jasa yang keberadaannya dapat digunakan untuk mendukung peningkatan sumber daya manusia.

Industri jasa merupakan salah satu sarana untuk mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan oleh manusia dalam bentuk yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Demikian juga dengan jasa pendidikan yang tidak dapat dievaluasi sebelum dibeli sehingga sulit diperkirakan resiko-resiko yang akan ditanggung seperti resiko finansial, waktu, psikologis (merasa tidak nyaman secara emosional), fungsional dan sosial.

Negara-negara di dunia dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat dalam segala hal. Agar dapat memenangkan persaingan setiap Negara harus memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Maka dari itu, melalui pendidikan setiap Negara diharapkan dapat meningkatkan mutu sumber daya manusia (SDM). Hal ini selaras dengan apa yang diamanatkan dalam Undang – Undang Sisdiknas yang baru pasal 1 ayat 1 tentang pendidikan yang menyatakan “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengenalan diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya masyarakat, bangsa dan negara. Pendidikan dinilai sebagai hal penting yang dapat digunakan sebagai alat untuk membangun sebuah Negara. Melalui pendidikan manusia dapat mendewasakan sikap maupun tata laku yang dilakukan melalui proses mengajar dan pelatihan.

UNESCO menyebutkan bahwa *Index* Pembangunan Pendidikan Indonesia berada di peringkat 69 dari 127 negara. Hal ini semakin menunjukkan bahwa Indonesia masih menjadi Negara terbelakang dalam bidang pendidikan. Perguruan

tinggi merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu untuk membangun sebuah bangsa dan negara. Di dalam suatu lembaga Perguruan Tinggi terdapat masyarakat ilmiah, berupa dosen, mahasiswa, serta para pelaksana teknis dalam lingkungan perguruan tinggi.

Perguruan Tinggi di Indonesia dapat berbentuk akademi, institut, politeknik, sekolah tinggi, dan universitas. Perguruan tinggi dapat menyelenggarakan pendidikan akademik, profesi dan vokasi dengan pendidikan diploma (D1, D2, D3, D4), sarjana (S1), magister (S2), doctor (S3), dan spesialis. Sedangkan, Perguruan tinggi dibagi menjadi dua, yaitu perguruan tinggi negeri (PTN) dan perguruan tinggi swasta (PTS). Dimana, PTN merupakan suatu lembaga pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah, sedangkan PTS merupakan suatu lembaga pendidikan yang diselenggarakan oleh pihak swasta. Pengelolaan PTS dilakukan oleh masyarakat dengan perundang – undangan yang berlaku di Indonesia. Dalam menjalankan kegiatannya, PTS diawasi dan dibimbing oleh Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta (KOPERTIS). KOPERTIS dibagi menjadi 12 wilayah yang mencakup 33 Propinsi.

Perguruan tinggi swasta pada saat ini sedang dihadapkan pada *hyper competition*, dimana perguruan tinggi swasta (PTS) tidak hanya bersaing dengan sesama perguruan tinggi swasta lainnya, tetapi juga bersaing dengan perguruan tinggi negeri (PTN). Hal ini dikarenakan adanya ketimpangan yang terjadi di dalam pemilihan perguruan tinggi, dimana para calon mahasiswa akan cenderung lebih memilih perguruan tinggi negeri dibandingkan dengan perguruan tinggi

swasta. Padahal seiring dengan adanya perkembangan zaman, perguruan tinggi swasta sudah mulai diperhitungkan di lapangan pekerjaan, serta memiliki standar biaya pendidikan yang sama dan kualitas yang tidak kalah dengan perguruan tinggi negeri.

Hyper competition yang sedang berlangsung menuntut setiap perguruan tinggi swasta untuk mengadopsi strategi – strategi yang digunakan dalam industri non pendidikan. Keunggulan bersaing merupakan salah satu modal utama untuk menarik mahasiswa. Untuk memenangkan persaingan tentu saja setiap perguruan tinggi swasta harus menjalankan kegiatan operasionalnya dengan berorientasi pada mutu yang baik serta harus mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh para pelanggan atau mahasiswanya.

Pertumbuhan perguruan tinggi membuat para mahasiswa memiliki banyak alternatif untuk memilih. Taylor & Massy menganggap jumlah mahasiswa merupakan *lifeblood* bagi setiap perguruan tinggi oleh karena itu perlu dimonitor sungguh-sungguh karena akan berpengaruh juga terhadap sumber pendapatan dan kehidupan akademik lainnya (Riswono, 2010 :2). Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan terhadap mahasiswa merupakan hal terpenting yang dapat berdampak pada adanya kepuasan mahasiswa, dari kepuasan mahasiswa tersebut pihak perguruan tinggi mendapatkan pendapatan.

Menghadapi persaingan yang sangat tajam dalam dunia pendidikan dan harapan mahasiswa, maka Universitas Pasundan Bandung sebagai salah satu perguruan tinggi swasta yang bergerak di bidang pendidikan harus mampu memenuhi semua kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang akhirnya terciptanya

kepuasan, karena salah satu aspek keberhasilan suatu universitas dalam memenangkan persaingannya adalah universitas yang memiliki rancangan atau rencana kegiatan yang tepat untuk setiap produk atau jasa yang diberikan, hal ini dapat terlaksana jika bagian pelayanan memberikan dukungan maksimal terhadap produk dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan selera mahasiswa. Menurut Nina Rahmayanty (2010:6) diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan salah satunya adalah memberikan nilai dan kepuasan melalui penyampaian produk atau jasa berkualitas dengan harga yang bersaing.

Loyalitas mahasiswa harus menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh universitas untuk mempertahankan mahasiswa dari tahun ke tahun. Universitas akan dapat sukses dan mampu bersaing di pasaran jika tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pemakaian produk dan layanan cukup tinggi. Faktor harga dan ketersediaan adalah fitur transient, dalam arti pengaruhnya tidak berlangsung lama setelah terjadi transaksi. Lain halnya dengan mutu, yang mempunyai pengaruh dan implikasi yang cukup panjang, karena mutu suatu produk atau pelayanan ditentukan dari tingkat kesuksesan, kegunaan produk atau layanan tersebut selama pemakaiannya (tidak terbatas pada *point of sales*). Makna mutu atau kualitas suatu produk atau layanan sendiri erat kaitannya: tingkat kesempurnaan, kesesuaian, dengan kebutuhan, bebas dari cacat, ketidaksempurnaan, atau kontaminasi, serta kemampuan dalam memuaskan konsumen (www.saltaner.com/2010).

Loyalitas mahasiswa juga dipengaruhi oleh kualitas produk atau jasa. Dalam hal ini, kualitas produk atau jasa juga mengandung makna adanya kualitas

pelayanan. Pada dimensi kualitas produk atau jasa di dalamnya termasuk berbagai hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphathy*.

Universitas Pasundan (UNPAS) adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang terdapat di daerah Jawa Barat, tepatnya di kota Bandung. UNPAS didirikan pada tanggal 14 November 1960 dan bernaung di bawah lembaga Paguyuban Pasundan yang lahir pada tahun 1913, dimana paguyuban pasundan merupakan salah satu lembaga terbesar yang ada di Jawa Barat. UNPAS memiliki 5 lokasi kampus di daerah Bandung - Jawa Barat, seperti yang terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Lokasi Kampus UNPAS

Keterangan	Lokasi	Fakultas
Kampus I	Lengkong Besar No. 68	Hukum
		Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Kampus II	Kliningan	Keguruan & Ilmu Pendidikan
Kampus III	Tamansari No. 6-8	Ekonomi
		Keguruan & Ilmu Pendidikan
Kampus IV	Dr. Setiabudhi No. 193	Teknik
		Ilmu Seni & Sastra
Kampus V	Jl. Sumatera No. 40	Fakultas Pasca Sarjana

Sumber: Survey Penelitian, januari 2014.

Produk yang dimiliki oleh UNPAS adalah Fakultas Ekonomi yang dibuka pada tahun 1976. Fakultas Ekonomi adalah sekumpulan jurusan yang memiliki karakteristik yang sama di bidang ekonomi. Fakultas Ekonomi UNPAS terdiri dari 3 program studi, dimana program studi tersebut merupakan produk unggulan

yang dimiliki oleh UNPAS. Berikut ini merupakan produk yang dimiliki oleh Fakultas Ekonomi UNPAS :

Tabel 1.2
Produk / Jasa Fakultas Ekonomi UNPAS

No.	Prodi	Akreditasi	Keterangan
1.	Manajemen	A	SK No. 012/BAN-PT/Ak-IX/S-1/VII/2005
2.	Akuntansi	A	SK No. 008/BAN-PT/Ak-X/S-1/VII/2006
3.	Ekonomi Pembangunan	A	SK No. 008/BAN-PT/Ak-IX/S-1/VI/2005

Sumber: http://www.feunpas.org/fe_app/index.php

Akreditasi yang sangat baik seharusnya diimbangi juga dengan kualitas pelayanan yang sangat baik terhadap mahasiswanya. Kurang baiknya kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, jika kepuasan tersebut terjadi maka konsumen akan dapat mengubah sikapnya dengan kecenderungan beralih menggunakan produk atau jasa dari pesaing lain. Di kota Bandung terdapat beberapa perguruan tinggi swasta (PTS), dimana perguruan tinggi tersebut memiliki Fakultas Ekonomi dengan penawaran produk yang sama dan akreditasi yang baik, seperti Universitas Parahyangan, Universitas Maranatha, serta Universitas Widyatama. Adanya persaingan yang ketat menimbulkan Fakultas Ekonomi UNPAS harus selalu mempertahankan eksistensinya di dalam bidang pendidikan dan membuat strategi pemasaran yang lebih baik untuk menciptakan kepuasan konsumen. Namun, fakta membuktikan bahwa Fakultas Ekonomi UNPAS belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik

terhadap mahasiswanya, sehingga terjadi adanya penurunan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNPAS dari tahun ke tahun, seperti yang terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.3
Jumlah Penurunan Mahasiswa FE Unpas Angkatan Tahun
2009 s/d 2012

KLS	PRODI	ANGKATAN 2009			ANGKATAN 2010			ANGKATAN 2011			ANGKATAN 2012		
		TAHUN KE 1	TAHUN KE 2	Persentase tingkat penurunan	TAHUN KE 1	TAHUN KE 2	Persentase tingkat penurunan	TAHUN KE 1	TAHUN KE 2	Persentase tingkat penurunan	TAHUN KE 1	TAHUN KE 2	Persentase tingkat penurunan
RP	MANAJEMEN	222	183	17,56 %	270	225	16,74 %	343	289	15,74 %	400	333	16,75 %
	AKUNTANSI	207	181	12,56 %	275	243	11,63 %	337	299	11,27 %	309	267	13,59 %
	STUDI PEMBANGUNAN	47	34	27,65 %	62	49	20,96 %	72	60	16,66 %	80	61	23,75 %
RP TOTAL		476	398	16,38 %	607	517	14,82%	752	648	13,82 %	789	661	16,22%

Sumber : pada pengurus registrasi di unpas

Dari data pada tabel 1.1 dapat diketahui bahwa mahasiswa FE Unpas dari angkatan 2009 tahun ke 1 sampai tahun ke 2 mengalami tingkat penurunan sebanyak 16,38 %, angkatan 2010 tahun ke 1 sampai tahun ke 2 mengalami tingkat penurunan sebanyak 14,82 %, angkatan 2011 tahun ke 1 sampai tahun ke 2 mengalami tingkat penurunan sebanyak 13,82 % dan angkatan 2012 tahun ke 1 sampai tahun ke 2 mengalami tingkat penurunan sebanyak 16,22 %. Kondisi seperti itu tidak sesuai dengan harapan FE Unpas, karena FE Unpas memiliki kemampuan merebut pasar sasarannya untuk menciptakan peningkatan jumlah mahasiswa yang tinggi. Penurunan tingkat jumlah mahasiswa FE Unpas karena adanya masalah yang dihadapi mahasiswa, salah satunya mereka merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan FE Unpas.

Peneliti melakukan penelitian terdahulu untuk melihat masalah apa yang di hadapi mahasiswa FE Unpas dari tahun pertama ke tahun kedua selalu mengalami penurunan.

Berikut ini merupakan hasil dari penelitian pendahuluan yang didapatkan oleh peneliti :

Tabel 1.4
Penelitian Pendahuluan

No	Pertanyaan	setuju	Tidak	Total
1.	FE UNPAS memiliki reputasi yang baik dimata mahasiswa.	90%	10%	100%
2.	Akreditasi yang dimiliki FE UNPAS merupakan salah satu faktor yang mendorong anda masuk ke FE UNPAS.	70%	30%	100%
3.	Anda merasa puas dengan pelayanan karyawan di FE UNPAS	48%	52%	100%
4	SPP yang ditawarkan FE UNPAS sangat terjangkau.	64%	36%	100%
5.	Lokasi kampus FE UNPAS sangat strategis.	92%	8%	100%
6.	Apakah fasilitas yang di tawarkan FE UNPAS sudah sesuai:			
	1. gedung dan ruang	40%	60%	100%
	2. pakiran	4%	96%	100%
	3. Sarana Prasarana dalam kelas	30%	70%	100%
7.	Menurut anda kemampuan pelayanan di FE UNPAS:			
	1. ramah	78%	22%	100%
	2. menanggapi keluhan mahasiswa	48%	52%	100%
	3. selalu menyampaikan informasi dengan baik	60%	40%	100%
8.	Apakah anda nyaman dengan suasana belajar di FE UNPAS	70%	30%	100%
9.	Saya yakin bahwa lulusan FE UNPAS mampu bersaing dengan lulusan Universitas lain dalam dunia kerja.	94%	6%	100%
10.	Kualitas dosen FE UNPAS sangat baik	78%	22%	100%

Sumber: Penelitian Pendahuluan, januari 2014

Penelitian pendahuluan tersebut dapat terlihat bahwa 50 responden dengan variabel yang digunakan antara lain kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, pelayanan karyawan dan loyalitas konsumen. Masalah yang paling dominan

adalah pelayanan karyawan dimana dari 50 responden menyatakan 52 % tidak setuju.

Pelayanan karyawan di FE Unpas ini pasti ada penyebabnya sehingga peneliti melakukan penelitian pendahuluan mengenai penyebab yang mengakibatkan loyalitas mahasiswa di FE Unpas begitu tidak baik. Variabel yang digunakan peneliti antara lain kualitas produk, daya tarik harga, lokasi kampus, kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan kepercayaan. Dari hasil penelitian pendahuluan tersebut penulis mendapatkan penyebab masalah yang paling dominan yaitu pada loyalitas mahasiswa dan fasilitas dimana dari 50 responden menyatakan pelayanan yang kurang baik dari kecepatan menanggapi keluhan mahasiswa sebesar 52 % tidak setuju, fasilitas gedung 60 % tidak setuju, parkir 96 % tidak setuju, dan sarana prasarana kelas 70 % tidak setuju.

Penelitian pendahuluan di atas menunjukkan bahwa masalah kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa di FE Unpas. Peneliti mendapatkan solusi jika kualitas pelayanan terhadap mahasiswa di tingkatkan, maka variabel tersebut dapat membantu memperbaiki persepsi mahasiswa dan membantu meningkatkan loyalitas mahasiswa FE Unpas.

Mengingat persaingan yang semakin kompetitif antara perguruan tinggi dengan perguruan tinggi yang lain dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, FE Unpas Bandung dituntut untuk mampu memberikan kualitas pelayanan yang unggul secara maksimal dapat memenuhi keinginan mahasiswa dan memberikan nilai lebih kepada mahasiswa dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa dengan tujuan untuk menciptakan loyalitas mahasiswa. Mahasiswa

merupakan salah satu faktor yang memiliki peran utama bagi kelangsungan hidup suatu perguruan tinggi dan mahasiswa menilai apakah produk atau kualitas jasa yang diberikan memiliki kualitas yang baik atau tidak.

FE Unpas sebaiknya mengetahui bagaimana tanggapan dari mahasiswa dan harus melakukan perubahan strategi, misalnya dengan cara melakukan evaluasi sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa dan juga harus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan mereka terhadap kepuasan mahasiswa. Penulis berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk ditelusuri dalam upaya menciptakan kepuasan mahasiswa. Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa dapat dilakukan dengan mengetahui perbandingan antara kinerja dengan harapan mahasiswa pada suatu produk jasa yang pada akhirnya akan berpengaruh kepada terciptanya loyalitas mahasiswa FE Unpas.

Kemajuan suatu perusahaan yang terpenting adalah bagaimana memahami dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen, sehingga pihak FE Unpas dapat mengembangkan produk atau jasa, harga, promosi, distribusi, proses pelayanan dan penyediaan sarana fisik yang dapat memperluas pangsa pasar untuk mempertahankan konsumen yang ada dan perlu adanya komitmen yang tinggi baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia dan dukungan teknologi yang canggih agar kualitas produk atau jasa benar-benar sesuai dengan harapan mereka sehingga dapat terciptanya suatu loyalitas konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh bukti fisik dan pelayanan karyawan terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung. Dan melalui penelitian tersebut, saya mengambil judul **“Pengaruh Bukti Fisik dan Pelayanan Karyawan terhadap Loyalitas mahasiswa (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung)”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Keberhasilan suatu usulan penelitian dimulai dari bagaimana rumusan masalah yang dibuat, karena identifikasi dan rumusan masalah merupakan langkah awal peneliti dalam melakukan penelitian. Jika identifikasi dan rumusan masalah sudah dilakukan maka tujuan, kajian pustaka, kerangka pemikiran dan metode penelitian dapat dilakukan.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari fenomena yang diperoleh penulis, maka penulis menemukan masalah pada FE Unpas sebagai berikut :

1. Data mahasiswa cenderung menurun dari tahun ke 1 sampai tahun ke 2 dari periode 2009 s/d 2012.
2. Pada saat ini perguruan tinggi sedang dihadapkan pada kondisi *hyper competition*, dimana perguruan tinggi swasta tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi swasta lainnya, tetapi juga disaingkan dengan perguruan tinggi negeri. Selain itu, banyak perguruan tinggi swasta baru yang

bermunculan dengan menawarkan produk (program studi) yang sama dan saling menunjukkan keunggulan fasilitas maupun kredibilitasnya.

3. Dari hasil penelitian pendahuluan kepada 50 responden, dapat terlihat sebuah masalah yaitupada loyalitas mahasiswa dimana dari 50 responden menyatakan 52 % tidak setuju.
4. Dari hasil penelitian pendahuluan kepada 50 responden menyatakan pelayanan yang kurang baik dari kecepatan menanggapi keluhan mahasiswa sebesar 78 % tidak setuju, fasilitas gedung 60 % tidak setuju, parkirana 96 % tidak setuju, dan sarana prasarana kelas 70 % tidak setuju.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan mahasiswa tentang bukti fisik dan pelayanan karyawan FE Unpas Bandung.
2. Bagaimana loyalitas mahasiswa FE Unpas Bandung
3. Seberapa besar pengaruh bukti fisik dan pelayanan karyawan terhadap loyalitas mahasiswa FE Unpas Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sesuatu yang ingin dicapai oleh peneliti dengan harapan hasil yang dicapai bermanfaat dan memberikan kontribusi besar untuk berbagai pihak yang membutuhkan. Berikut tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tanggapan mahasiswa terhadap bukti fisik dan pelayanan karyawan FE Unpas Bandung.
2. Mengetahui tingkat loyalitas mahasiswa FE Unpas Bandung
3. Besarnya pengaruh bukti fisik dan pelayanan karyawan terhadap loyalitas mahasiswa FE Unpas Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Ada beberapa hal yang ingin penulis capai dalam penelitian ini, baik dari aspek teoritis maupun dari aspek praktis atau guna laksana sehingga hasilnya dapat bermanfaat bagi semua orang.

1.4.1 Kegunaan Teoritis/ Akademis

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan referensi bagi penelitian yang sejenis.
2. Memberikan informasi mengenai teori kualitas pelayanan dan loyalitas mahasiswa yang belum terungkap sampai saat ini kepada penulis, instansi, dan pembaca.

1.4.2 Kegunaan Praktis / Empiris

Kegunaan praktis memuat bagaimana manfaat yang dapat dicapai dari penerapan pengetahuan yang dihasilkan peneliti.

1. Bagi penulis

Membandingkan teori – teori yang telah didapatkan selama perkuliahan melalui penelitian yang dilakukan, serta mengembangkan kemampuan berpikir analisis dan kritis terhadap masalah yang ada.

2. Bagi Perguruan Tinggi Swasta

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi Perguruan Tinggi Swasta untuk mengembangkan kualitasnya sebagai lembaga pendidikan tinggi dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai bahan bacaan yang kiranya dapat bermanfaat untuk menambah wawasan berfikir serta sebagai tambahan pengetahuan dan acuan bagi penelitian berikutnya.