

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan dan promosi produk. Dengan kemajuan teknologi informasi, masyarakat dapat mengakses informasi dengan bantuan internet yang berkualitas. Internet adalah sumber informasi utama dan media umum untuk informasi bagi masyarakat luas (Juditha, 2020). Dengan demikian, banyak organisasi berlomba-lomba dalam memaksimalkan penyediaan informasi terhadap organisasi mereka

Organisasi melakukan penyediaan informasi dengan menggunakan situs web. Dengan memperhatikan kualitas informasi keamanan dalam situs web tersebut (Wulandari, 2019). Al-dweeri *et al.*, (2019) dalam penelitiannya menyebutkan tentang 3 dimensi yaitu kualitas informasi, kinerja situs web dan keamanan situs web. Dimana ketiga dimensi tersebut masuk kedalam Kualitas layanan Elektronik..

Kualitas layanan elektronik dapat didefinisikan sebagai tingkat kenyamanan pengguna terhadap situs web yang memungkinkan pengguna layanan untuk menggunakan layanan dengan cara yang lebih efektif dan efisien (Kaur et al., 2020). Dijelaskan dalam Zeqiri *et al.* (2023) dimana kualitas layanan elektronik didefinisikan sebagai sejauh mana situs web dapat memfasilitasi penggunaannya.

Dalam Tandon *et al.*, (2017) juga dijelaskan bahwa kualitas layanan elektronik erat kaitannya dengan kenyamanan pengguna dan keinginan pengguna untuk kembali menggunakan situs tersebut kembali. Selain itu, lebih lanjut mereka

menemukan bahwa kualitas layanan berdampak pada niat beli ulang dengan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Pratiwi (2023) menyebutkan kualitas layanan elektronik dan kualitas informasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen terhadap minat konsumen berbelanja. Dimana dalam penelitian tersebut konsumen tertarik membeli produk di shoppe karna layanan elektronik dari shoppe tersebut. Kemudian kualitas layanan elektronik, kualitas informasi dan keputusan pembelian berpengaruh terhadap kepuasan konsumen terhadap situs belanja online shopee di Kota Jambi.

Saputra *et al.*, (2022), Menyebutkan bahwa kualitas informasi mempengaruhi keputusan pembelian. Kepercayaan, kualitas layanan elektronik dan kualitas informasi mempunyai pengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian. Selain itu, ditemukan hasil bahwa kepercayaan mempengaruhi keputusan pembelian pada Tokopedia di Ponorogo. Kualitas layanan elektronik mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian di kota Ponorogo.

Mahendra (2022) menyebutkan bahwa kualitas layanan elektronik, promosi mulut ke mulut dan kepercayaan pelanggan secara parsial memiliki pengaruh terhadap niat membeli kembali. Rosita (2022) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kualitas layanan elektronik mempunyai pengaruh terhadap variable promosi dari mulut. Variabel kualitas layanan elektronik juga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variable kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh

terhadap promosi dari mulut. Variabel kepuasan pelanggan memediasi pengaruh variable kualitas layanan elektronik terhadap variable promosi dari mulut pada konsumen situs belanja Tokopedia

Dalam penelitian Rachbini *et al.*, (2021) mengemukakan terdapat pengaruh signifikan positif antara kualitas layanan elektronik yang baik terhadap pembentukan promosi dari mulut dan keinginan untuk melakukan pembelian ulang. Sehingga kualitas layanan elektronik ini sangat mempengaruhi dari pemasaran yang dilakukannya.

Vicramaditya (2021) juga mengemukakan bahwa kualitas layanan elektronik dan perceived value memiliki dampak langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan dan retensi pelanggan, sedangkan kualitas informasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun memiliki dampak negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji dampak tidak langsung menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik, kualitas informasi dan nilai yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Sehingga kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas dari layanan elektronik yang dilakukan. Kepuasan juga akan menyebabkan orang melakukan pembelian kembali.

Selain itu kualitas layanan elektronik yang baik juga akan meningkatkan kepercayaan. Rifki (2021) mengemukakan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan secara parsial terhadap penggunaan

oyrooms. Dimana kepercayaan pelanggan *oyrooms* timbul karna pengalaman atas layanan elektronik yang mereka rasakan.

Dikarenakan banyaknya keuntungan tersebut banyak organisasi yang terus berupaya dalam meningkatkan kualitas layanan elektronik mereka. Semua jenis organisasi sangat mementingkan situs web mereka, tidak terkecuali perguruan tinggi, yang terus berusaha menawarkan desain yang menarik, kualitas informasi yang tinggi, antarmuka yang ramah, kerahasiaan, dan keamanan penggunaan, sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Penyediaan kualitas layanan elektronik menjadi sangat penting, terkhususnya dimulai sejak pandemic Covid-19 yang terjadi tahun 2020 lalu (Herdiana, 2021). Yang mana hal tersebut memaksa organisasi untuk menemukan cara untuk menjalankan aktivitas bisnis mereka sambil melindungi pelanggan dan karyawan (Hajar & Fauziah, 2022). Hal tersebut juga menjadikan situs web perguruan tinggi juga sebagai alat yang sangat diperlukan untuk terhubung dengan mahasiswa. Lebih lanjut lagi peristiwa tersebut juga menghasilkan perubahan dalam kebiasaan kerja, seperti kerja jarak jauh, pembelajaran jarak jauh, maupun rapat yang dilakukan secara daring yang terjadi di perguruan tinggi yang tidak luput dari tren perubahan ini dalam operasional manajemen mereka.

Sebagian besar penelitian yang ada saat ini hanya meneliti hubungan positif antara kualitas layanan elektronik dan tingkat kepuasan dari konsumen. Dimana dimensi yang diteliti adalah kualitas layanan elektronik dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan telah dieksplorasi di berbagai usaha atau sektor bisnis. Tetapi

hanya beberapa penelitian yang berfokus pada institusi pendidikan. Sedangkan mungkin hanya beberapa orang yang tau bahwa sektor pemasaran tidak hanya ada dalam kegiatan usaha saja. Tetapi, juga dalam institusi Pendidikan (Maryadi, 2017).

Meneliti kualitas layanan elektronik penting dilakukan di institusi pendidikan tinggi, mengingat mahasiswa percaya bahwa kualitas layanan elektronik secara keseluruhan sangat mempengaruhi pengalaman belajar mereka sehingga membentuk *Word of Mouth* atau promosi dari mulut ke mulut yang berpengaruh terhadap peningkatan jumlah mahasiswa untuk kedepannya (Romli, 2020).

Berdasarkan data yang dihimpun dari PDDikti, terdapat sekitar 4.523 perguruan tinggi yang ada di Indonesia. Baik yang berada dibawah naungan Kemeterian Agama maupun Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. Adapun 124 perguruan tinggi diantaranya berada di Provinsi Sumatera Barat. Tersebar di beberapa daerah kabupaten dan kota. Berikut data jumlah perguruan tinggi yang ada di provinsi Sumatera Barat ;

Tabel 1. 1 Jumlah Perguruan Tinggi di Provinsi Sumatera Barat Menurut Kabupaten / Kota Tahun 2023

Kabupaten / Kota	Jumlah Perguruan Tinggi di Provinsi Sumatera Barat Menurut Kabupaten / Kota Tahun 2023	
	Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi	Kementerian Agama
Kab. Pesisir Selatan	1	3
Kab. Solok	2	0
Kab. Sijunjung	1	1
Kab. Tanah Datar	2	3
Kab. Padang Pariaman	4	0
Kab. Agam	1	1
Kab. Lima Puluh Kota	1	0

Kabupaten / Kota	Jumlah Perguruan Tinggi di Provinsi Sumatera Barat Menurut Kabupaten / Kota Tahun 2023	
	Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi	Kementerian Agama
Kab. Pasaman	1	1
Kab. Solok Selatan	2	0
Kab. Dhamasraya	1	1
Kab. Pasaman Barat	2	2
Kota Padang	54	6
Kota Solok	2	1
Kota Sawahlunto	2	1
Kota Padang Panjang	3	2
Kota Bukittinggi	14	1
Kota Payakumbuh	4	2
Kota Pariaman	3	0
Provinsi Sumbar	98	26
Total	124	

Sumber : Badan Pusat Statistik dan PDDIKTI (2023)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa perguruan tinggi yang berada di bawah naungan Kementerian Agama berjumlah 26 perguruan tinggi. Sedangkan perguruan tinggi yang berada dibawah Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi berjumlah 98 perguruan tinggi. Terdiri dari perguruan tinggi negeri dan swasta. Berikut datanya ;

Tabel 1. 2 Daftar Jumlah Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di Sumatera Barat 2023

Nama Kemeterian Yang Menaungi	Daftar Jumlah Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di Sumatera Barat 2023	
	Negeri	Swasta
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi	5	93
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi	3	23

Sumber : Badan Pusat Statistik dan PDDIKTI (2023)

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa dari total 26 perguruan tinggi yang berada dibawah naungan Kementerian Agama di Sumatera Barat, terdapat 3

perguruan tinggi yang bestatus Negeri atau PTN. Sedangkan 23 lainnya berstatus swasta atau PTS. Kemudian, terdapat 93 perguruan tinggi yang berada dibawah naungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. Dimana 5 diantaranya berstatus PTN dan selebihnya PTS. Dan dari 5 PTN tersebut, salah satunya adalah Universitas Andalas.

Dikutip dari PDDikti, Universitas Andalas atau UNAND adalah salah satu universitas yang berdiri pada tahun 1956 dan beralamat di Limau Manis Kecamatan Pauh Kota Padang Sumatera Barat. Berdasarkan data pemeringkatan klasterisasi perguruan tinggi Kemendikbud, Universitas Andalas berada Pada Klasterisasi 1 Perguruan tinggi di Indonesia. Sehingga dengan demikian, Universitas Andalas bisa dikatakan sebagai salah satu perguruan tinggi terbaik di Indonesia. Universitas Andalas sendiri memiliki 3 cabang salah satunya berada di Kota Payakumbuh dengan 3 program studi yang ditawarkannya. Yaitu peternakan, panajemen dan ilmu ikonomi.

Kota Payakumbuh sendiri merukapan salah satu kota yang ada di Provinsi Sumatera Barat yang mempunyai posisi strategis dan juga menjadi daerah dengan perguruan tinggi yang cukup lumayan banyak. Dimana, ada 8 perguruan tinggi yang ada di Kota Payakumbuh termasuk kampus cabang didalamnya. Berikut datanya ;

Tabel 1. 3 Perguruan Tinggi yang ada di Payakumbuh

No	Nama Perguruan Tinggi
1	Universitas Andalas Kampus Payakumbuh
2	Universitas Negeri Padang (Kampus Payakumbuh)
3	Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat (Kampus Payakumbuh)
4	STT Payakumbuh
5	STIH Putri Maharaja
6	STIT YPI Payakumbuh

No	Nama Perguruan Tinggi
1	Universitas Andalas Kampus Payakumbuh
7	STAIDA Payakumbuh
8	Akademi Kebidanan Widya Husada

Sumber : Badan Pusat Statistik dan PDDIKTI (2023)

Dari data tersebut dapat kita lihat bahwa terdapat 2 perguruan tinggi negeri yang memiliki cabang dikota Payakumbuh termasuk Universitas Andalas. Kemudian, berdasarkan data dari bidang kemahasiswaan Unand. Lebih dari 811 mahasiswa Universitas Andalas yang berkuliah dikampus Payakumbuh. Tersebar kedalam prodi Manajemen, Ekonomi dan Juga Peternakan dari Angkatan 2020,2021,2022 dan 2023. Berikut datanya :

**Tabel 1. 4 Tabel Jumlah Mahasiswa Aktif Universitas Andalas
Kampus Payakumbuh 2020-2023**

No	Program Studi	Angkatan				Jumlah
		2020	2021	2022	2023	
1	Peternakan	76 Orang	70 Orang	73 Orang	87 Orang	306
2	Manajemen	65 Orang	65 Orang	64 Orang	73 Orang	267
3	Ekonomi	60 Orang	55 Orang	56 Orang	67 Orang	238
Jumlah						811

Sumber : (Kemahasiswaan Unand 2023)

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah penulis lakukan kepada mahasiswa Unand Kampus Payakumbuh pada tahun 2023. dengan mengajukan pertanyaan apakah kualitas informasi, kinerja situs web, keamanan situs web dan kualitas layanan elektronik mempengaruhi promosi dari mulut kemulut mereka. 75 persen dari responden menjawab tidak. Karena menurut responden hal yang terpenting dalam membentuk promosi dari mulut adalah fasilitas dan akreditasi.

Penelitian sebelumnya yang telah ada dari Zeqiri *et al.*, (2023) menjelaskan bahwa kualitas informasi, kinerja situs web, keamanan situs web dan kualitas

layanan elektronik sangat berpengaruh dalam menciptakan *Word Of Mouth* dalam Pendidikan tinggi. Dimana fenomena ini berbanding terbalik dan berbeda dengan kejadian dilapangan yang penulis temukan. Kemudian lokasi dan kultur masyarakat dari penelitian sebelumnya juga berbeda dengan yang akan penulis teliti .

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Dampak Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Promosi Dari Mulut Kemulut. Dalam Konteks Pendidikan Tinggi (Studi Kasus Universitas Andalas Kampus Payakumbuh)**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana dampak kualitas Informasi terhadap kualitas layanan elektronik di Universitas Andalas Kampus Payakumbuh?
2. Bagaimana dampak kerahasiaan website terhadap kualitas layanan elektronik di di Universitas Andalas Kampus Payakumbuh?
3. Bagaimana dampak kinerja website terhadap kualitas layanan elektronik di Universitas Andalas Kampus Payakumbuh?
4. Bagaimana dampak kualitas layanan elektronik terhadap promosi dari mulut ke mulut di Universitas Andalas Kampus Payakumbuh?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dampak kualitas informasi terhadap kualitas layanan elektronik di Universitas Andalas Kampus Payakumbuh?
2. Untuk menganalisis dampak kerahasiaan website terhadap kualitas layanan elektronik di di Universitas Andalas Kampus Payakumbuh

3. Untuk menganalisis dampak kinerja website terhadap kualitas layanan elektronik di Universitas Andalas Kampus Payakumbuh
4. Untuk menganalisis dampak kualitas layanan elektronik terhadap promosi dari mulut ke mulut di Universitas Andalas Kampus Payakumbuh

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Analisis ini diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan untuk menjelaskan Dampak kualitas layanan elektronik terhadap promosi dari mulut kemulut serta manfaat sebagai referensi di manajemen khususnya dibidang pemasaran guna mengatur strategi pengembangan maupun sebagai evaluasi nantinya.

2. Manfaat Praktis

Analisis pada penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat pada pemasaran dan evaluasi di perguruan tinggi, terkhususnya bagi Universitas Andalas

1.5 Sistematika Penelitian

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan terdapat Latar belakang penelitian, Rumusan masalah penelitian, Tujuan penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika penelitian.

BAB II : KAJIAN TEORI

Pada bab metode penelitian akan membahas landasan teori mengenai variabel yang digunakan untuk penelitian , penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan Keterkaitan Hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian terdapat objek penelitian, populasi, sampel data penelitian yang ditemukan penelitian yang terdiri dari deskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, berisi tentang hasil dan pembahasan mengenai data penelitian yang ditemukan pada penelitian. Terdiri dari deskripsi objek yang diteliti, analisis data, pembahasan, dan implementasi sehingga dapat diketahui hasil akhir terhadap pengujian hipotesis..

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini membahas atau berisikan kesimpulan serta saran yang berguna sebagai akhir dari penelitian.

