

## ABSTRAKSI

*Penelitian dengan judul “STUDI DESKRIPTIF MENGENAI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ATAS KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA BANDUNG” bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa yang dapat diketahui melalui hasil analisis gap dari pengukuran terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha.*

*Penelitian menggunakan teknik survei. Sampelnya adalah mahasiswa dari Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha, mulai dari angkatan 2000 sampai dengan angkatan 2003 dengan ukuran 174 orang mahasiswa. Alat ukur yang digunakan merupakan modifikasi dari alat ukur SERVQUAL yang dibuat oleh Valerie Zeithaml. Alat ukur ini terdiri atas 72 item yang menggali dimensi-dimensi dalam SERVQUAL tentang kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa kedokteran. Data diolah dengan menggunakan analisis gap dan distribusi frekuensi.*

*Hasil dari penelitian ini terdapat sebanyak 94.3% responden yang merasakan ketidakpuasan. Persentase ketidakpuasan terbesar terdapat pada dimensi tangible dan reliability. Dimensi tangible dan dimensi reliability juga merupakan dua dimensi penting yang dapat menunjang dirasakannya kepuasan pelayanan. Sebanyak 5.2% merasakan kepuasan, terutama pada dimensi assurance dan sisanya sebanyak 0.6% merasakan kepuasan pada tingkat netral.*

*Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah secara umum, mahasiswa kedokteran UKM merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan jasa pendidikan yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha. Saran yang dapat diberikan adalah agar pihak fakultas kedokteran UKM lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di kelima dimensi kualitas pelayanan, terutama pada dimensi tangible yang mencakup segala fasilitas fisik yang menunjang kegiatan perkuliahan seperti ruang kuliah dan laboratorium. Selain peningkatan, beberapa hal yang harus tetap dipertahankan adalah kesopanan dari dosen, TU, staf perpustakaan dan kerumahtangaan (assurance), kemampuan menjalin komunikasi dari staf kerumahtangaan (emphaty), kecekatan staf perpustakaan dalam memberikan bantuan (responsiveness), ketepatan waktu pelayanan staf perpustakaan (reliability) dan dalam hal penampilan dosen yang rapi, penerangan ruang kuliah yang baik serta peralatan laboratorium yang mencukupi (tangible).*

## DAFTAR ISI

|                                   | Halaman |
|-----------------------------------|---------|
| Lembar Judul                      |         |
| Lembar Pengesahan                 |         |
| Abstraksi                         | i       |
| Kata Pengantar                    | ii      |
| Daftar Isi                        | v       |
| Daftar Tabel                      | ix      |
| Daftar Lampiran                   | x       |
| <br>                              |         |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>         |         |
| 1.1. Latar Belakang Masalah       | 1       |
| 1.2. Identifikasi Masalah         | 7       |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian | 7       |
| 1.4. Kegunaan Penelitian          | 7       |
| 1.5. Kerangka Pikir               | 8       |
| <br>                              |         |
| <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>   |         |
| 2.1. Jasa                         | 13      |
| 2.1.1. Pengertian Jasa            | 13      |
| 2.1.2. Karakteristik Jasa         | 14      |
| 2.1.3. Kualitas Jasa              | 15      |
| 2.1.4. Model Kualitas Jasa        | 16      |

|   |    |
|---|----|
| 2.1.5. Dimensi Kualitas Jasa                | 18 |
| - Tangible                                  | 18 |
| - Reliability                               | 18 |
| - Responsiveness                            | 19 |
| - Assurance                                 | 19 |
| - Emphaty                                   | 19 |
| 2.2. Kepuasan Konsumen                      | 19 |
| 2.2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen         | 19 |
| 2.2.2. Tingkat Kepentingan Pelanggan        | 22 |
| 2.2.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 22 |
| 2.3. Fakultas Kedokteran UKM Bandung        | 25 |
| 2.3.1. Latar Belakang                       | 25 |
| 2.3.2. Tujuan Pendidikan                    | 25 |
| 2.3.3. Materi Kuliah dan Sarana Penunjang   | 26 |

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| 3.1. Rancangan Penelitian                           | 28 |
| 3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional   | 28 |
| 3.3. Alat Ukur                                      | 29 |
| 3.3.1. Modifikasi SERVQUAL dari Valerie A. Zeithaml | 29 |
| 3.3.2. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur         | 30 |
| 3.3.2.1. Validitas                                  | 30 |
| 3.3.2.2. Reliabilitas                               | 30 |
| 3.3.2.3. Hasil Uji Coba Alat Ukur                   | 31 |

|   |    |
|---|----|
| 3.4. Populasi Sasaran dan Teknik Sampling | 32 |
| 3.4.1. Populasi Sasaran                   | 32 |
| 3.4.2. Teknik Sampling                    | 32 |
| 3.5. Teknik Analisis                      | 33 |

#### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| 4.1. Gambaran Responden                                     | 34 |
| 4.1.1. Jenis Kelamin  | 34 |
| 4.1.2. Usia   | 35 |
| 4.1.3. Tahun Angkatan                                       | 35 |
| 4.2. Hasil Penelitian                                       | 36 |
| 4.2.1. Analisis <i>GAP</i> secara Umum                      | 36 |
| 4.2.2. Analisis <i>GAP</i> berdasarkan Dimensi-dimensi      |    |
| Kualitas Pelayanan  | 37 |
| 4.2.2.1. Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi <i>Tangible</i>    | 37 |
| 4.2.2.2. Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi <i>reliability</i> | 37 |
| 4.2.2.3. Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi                    |    |
| <i>Responsiveness</i>                                       | 38 |
| 4.2.2.4. Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi <i>Assurance</i>   | 38 |
| 4.2.2.5. Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi <i>Emphaty</i>     | 40 |
| 4.3. Tingkat Kepentingan Mahasiswa Berkaitan dengan Dimensi | 40 |
| 4.4. Pembahasan   | 41 |

**BAB V. KESIMPULAN**

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan       | 48 |
| 5.2. Saran            | 49 |
| 5.2.1. Saran Teoritis | 49 |
| 5.2.2. Saran Praktis  | 50 |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> | 52 |
|-----------------------|----|

|                       |    |
|-----------------------|----|
| <b>DAFTAR RUJUKAN</b> | 53 |
|-----------------------|----|

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Table 4.1. Gambaran jenis kelamin responden                             | 34 |
| Tabel 4.2. Gambaran usia responden                                      | 35 |
| Table 4.3. Gambaran tahun angkatan responden                            | 35 |
| Table 4.4. Persentase kepuasan mahasiswa                                | 36 |
| Tabel 4.5. Gambaran tingkat kepuasan pada dimensi <i>tangible</i>       | 37 |
| Tabel 4.6. Gambaran tingkat kepuasan pada dimensi <i>reliability</i>    | 37 |
| Table 4.7. Gambaran tingkat kepuasan pada dimensi <i>responsiveness</i> | 38 |
| Table 4.8. Gambaran tingkat kepuasan pada dimensi <i>assurance</i>      | 38 |
| Tabel 4.9. Gambaran tingkat kepuasan pada dimensi <i>emphaty</i>        | 39 |
| Tabel 4.10. Tingkat kepentingan mahasiswa                               | 40 |

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kisi-kisi Alat Ukur
2. Alat Ukur
3. Data *GAP* secara Umum
4. Data Tingkat Kepuasan pada Dimensi Kualitas Pelayanan
5. *Crosstabs* antara Kepuasan dengan Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan
6. Data Analisis Kepuasan Per Indikator dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa
7. Data Analisis Kepuasan Per Item dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa
8. Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur