

**STUDENTS SATISFACTION LEVEL OF SERVICE EDUCATION
MEDICAL FACULTY UNIVESITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
PENDIDIKAN FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**



Oleh :

IKHSAN MURSAD

10542 0289 11

PEMBIMBING : dr. IRWAN ASHARI, M.Med.Ed

Diajukan sebagai syarat untuk mendapat gelar sarjana kedokteran

**FAKULTAS KEDOKTERAN
JURUSAN PENDIDIKAN DOKTER
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2017**

**FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR**

TELAH DISETUJUI UNTUK DICETAK DAN DIPERBANYAK

Judul Skripsi :

**“TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PENDIDIKAN FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR”**

**Ikhsan Mursad
NIM 10542 0289 11**

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing Skripsi
Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 28 Februari 2017

Menyetujui pembimbing,

(dr. Irwan Ashari, M.Med.Ed.)

DATA MAHASISWA:

Nama Lengkap : Ikhsan Mursad
Tanggal Lahir : 13 februari 1993
Tahun Masuk : 2011
Peminatan : Kedokteran Komunitas
Nama Pembimbing Akademik : dr. Ami Febriza, M.Kes
Nama Pembimbing Skripsi : dr. Irwan Ashari, M.Med.Ed.

JUDUL PENELITIAN:

**“TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PENDIDIKAN FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR”**

Menyatakan bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan tahap ujian usulan skripsi, penelitian skripsi dan ujian akhir skripsi untuk memenuhi persyaratan akademik dan administrasi untuk mendapatkan Gelar Sarjana Kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 22 Februari 2017

Mengesahkan,

Koordinator Skripsi



Juliani Ibrahim, M.Sc., Ph.D

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama Lengkap : Ikhsan Mursad
Tanggal Lahir : 13 februari 1993
Tahun Masuk : 2011
Peminatan : Kedokteran Komunitas
Nama Pembimbing Akademik : dr. Ami Febriza, M.Kes
Nama Pembimbing Skripsi : dr. Irwan Ashari, M.Med.Ed.

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam **penulisan skripsi** saya yang berjudul :

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PENDIDIKAN FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

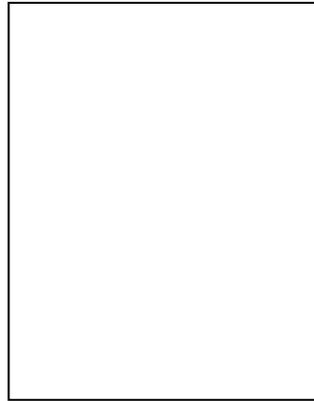
Makassar, 22 Februari 2017



IKHSAN MURSAD

NIM : 10542 0289 11

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Ikhsan Mursad
Ayah : Mursalim Wawo
Ibu : Hj. Sadriati Laesang
Tempat, Tanggal Lahir : Bunta, 13 Februari 1993
Agama : Islam
Alamat : Jl. Cokonuri Tengah, No.28, Rt. 002, Rw. 008
Nomor Telepon/Hp : 085240720171
Email : ikhsan13mursad@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

- TK (1998)
- SDN 02 Bunta (1999-2005)
- SMP Negeri 1 Bunta (2005-2008)
- SMA Negeri 1 Bunta (2008-2011)
- Universitas Muhammadiyah Makassar (2011-2017)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Puji syukur patutnya kita haturkan kepada Allah SWT. Tuhan yang senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga pada kesempatan ini penulis mampu menyelesaikan Proposal sebagai syarat untuk melaksanakan penelitian yang Insya Allah akan bermanfaat bagi kita semua.

Tidak lupa kita senantiasa mengirimkan shalawat dan salam atas junjungan kita nabi besar Muhammad SAW, nabi yang telah mengantarkan umat manusia dari lembah kegelapan iman menjadi manusia yang berakhlaqul Kaarimah.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya terhadap orang tua, dosen, teman, dan sahabat yang senantiasa mendukung jalannya penelitian ini sehingga mampu mencapai puncak keberhasilan pada saatnya nanti.

Harapan penulis mengenai penelitian ini semoga dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait demi kemajuan sistem pelayanan pendidikan kedokteran yang ada di Indonesia ini. Sebagai aktivis dalam sebuah kelembagaan besar Mahasiswa Kedokteran Indonesia penulis mengharapkan kiranya penelitian ini juga menjadi sebuah wujud pengabdian penulis demi Bangsa dan Negara.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih
Kepada :

1. Rasa Syukur Kepada Allah dan Rasulnya karena sebuah takdir yang mengarahkan saya dengan segala petunjuk dan kemudahan yang telah di berikan-Nya sehingga tulisan ini dapat terselesaikan dalam waktu yang tidak terlalu lama dengan hasil yang memuaskan.
2. Rasa Hormat dan Terimakasih yang tak terhingga Kepada kedua orang tua tercinta Ibunda Hj.Sadriati Laesang dan Ayahanda Mursalim Wawo yang senantiasa memberikan Dukungan yang tak hentinya baik berupa materi maupun berupa doa yang memiliki kekuatan yang sangat besar dalam mendukung keberhasilan tulisan ini.
3. Adinda saya Iksmi Mursad yang menjadi motivasi besar saya dalam mempercepat langkah dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis mampu menyelesaikan dengan tepat waktu
4. Rasa Hormat dan Terimakasih Kepada dr.Irwan Ashari,M.Med.Ed yang telah memberikan bimbingan yang menuntun penulis untuk menyelesaikan tulisan ini.
5. Terimakasih Kepada Sahabat saya Muh. Hardian Nugraha Syam, Bagus Purbandaru, Akhsanul Kaffi dan sahabat saya Astroboy yang lainnya yang selama penulisan ini senantiasa memberikan dukungan dan motivasi sehingga tulisan ini dapat terselesaikan.
6. Terimakasih kepada Junior dan sekaligus teman seperjuangan dalam berorganisasi Amirul adil Abdullah, Riyaldi Dwipa, Renaldy Rajab, Galuh liestianto Putra, Ahmad Yogendra, Syahrin Mubarak, Erdhi Fardani, Anugrah Pratama, Ahmad Zaky, Rifqi Wira, Tisar Syafwan, M.Sadikin,

Baso Nuzul Maqfir, Ari Lestari, Wahyudi Pratama, Abdul Hamid, dan masih banyak lainnya yang selama penulisan ini senantiasa memberikan dukungan dan motivasi sehingga tulisan ini dapat terselesaikan.

7. Terimakasih kepada Keluarga Besar Astrocyte Angkatan 2011 FK Unismuh Makassar yang senantiasa menemani penulis selama menuntut ilmu di FK Unismuh hingga tulisan ini dapat terselesaikan.
8. Terimakasih kepada Kerukunan Keluarga Besar Mahasiswa dan BEM Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar yang memberikan saya kesempatan untuk belajar dan menjadi salah satu sumber Inspirasi yang besar dalam Penulisan ini.
9. Terimakasih terhadap Anniza Fitrah M yang selama ini mampu memberikan dukungan yang besar terhadap keberhasilan penulisan ini, dari dukungan berupa pengalaman maupun berupa materil yang tak terhingga.
10. Terimakasih Kepada pengurus BEM Universitas Muhammadiyah Makassar periode 2014 – 2016 atas doa, dukungan dan Motivasinya dalam penyelesaian tulisan ini.
11. Terima kasih Kepada Teman - Teman Mahasiswa Unismuh Makassar dari fakultas lain atas doa, dukungan dan Motivasinya dalam penyelesaian tulisan ini.

Selanjutnya Penulis ingin mengucapkan Rasa Terimakasih kepada :

1. Dr.H.Irwan Akib,M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi sehingga tulisan ini dapat selesai.
2. dr.Machmud Ghaznawie,Sp.PA(K),Ph.D Selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi sehingga tulisan ini dapat selesai.
3. Dosen dan Staf Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa memberikan masukan, dorongan, semangat dan motivasi sehingga tulisan ini dapat terselesaikan.

Namun sebagai manusia biasa, peneliti menyadari bahwa banyak hal yang kurang ataupun kesalahan dari penelitian ini, maka dari itu kiranya peneliti mengharapkan saran dan kritikan bapak,ibu,saudara (i) agar penelitian ini dapat berjalan sebagaimana mestinya dan sesuai dengan harapan kita bersama.

Demikian yang bisa di sampaikan, jika ada kekurangan mohon di maafkan.

Terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Makassar, Februari 2017

Penulis,

Ikhsan Mursad

**MEDICAL FACULTY
UNIVERSITY MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Thesis, February 2017**

**IKHSAN MURSAD (10 542 0289 11)
dr.Irwan Ashari, M.Med.Ed**

**"STUDENTS SATISFACTION LEVEL OF SERVICE
EDUCATION MEDICAL FACULTY UNIVESITAS
MUHAMMADIYAH MAKASSAR"**

ABSTRACT

BACKGROUND: In a society that things have become basic needs other than basic human needs in general, namely one of them is Education. Education in the community today has become the primary thing needed to support the continuity of social life in society, because it is undeniable that education in social life influences the quality of social life in society. Therefore, attention to education is a major factor, especially in terms of quality.

PURPOSE: Based on the problem formulation above this study aims to find out how the quality of education services in the Faculty of Medicine, University of Muhammadiyah Makassar through the level of student satisfaction.

METHOD: The type of research that will be carried out Non-experimental is *Analtical Observer*, which aims to answer the formulation of the problem regarding the extent to which the level of student satisfaction with education services in the Faculty of Medicine is used by the level of importance and performance / customer satisfaction.

RESULTS: Respondents who gave an unfavorable assessment and felt quite satisfied were 3 respondents (5.4%) and those who gave a bad assessment and felt dissatisfied 53 respondents (94.6%).

CONCLUSION: The level of student satisfaction with the physical appearance of education services at the Faculty of Medicine of Unismuh Makassar in providing services has a relationship with the results of statistical tests obtained, namely the value of $p= 0.000$ ($p < 0.05$), where there is a significant relationship.

Keyword: Level of Satisfaction and Educational Services.

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Skripsi, Februari 2017**

**IKHSAN MURSAD (10542 0289 11)
dr.Irwan Ashari,M.Med.Ed**

**“TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PENDIDIKAN FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR”**

ABSTRAK

LATAR BELAKANG: Dalam masyarakat banyak hal yang sudah menjadi kebutuhan pokok selain kebutuhan pokok manusia pada umumnya, yaitu salah satunya adalah Pendidikan. Pendidikan dimasyarakat yang dewasa ini telah menjadi hal primer yang dibutuhkan untuk menunjang kelangsungan kehidupan sosial bermasyarakat, karena tidak bisa dipungkiri pendidikan dalam kehidupan bermasyarakat mempengaruhi kualitas berkehidupan sosial dalam masyarakat. Oleh karena itu, perhatian terhadap pendidikan menjadi faktor utama, terutama dari segi kualitas.

TUJUAN: Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar melalui tingkat kepuasan mahasiswa.

METODE: Jenis penelitian yang akan dilaksanakan Non eksperimental yaitu *Observational Analitik*, dimana bertujuan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran digunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja / kepuasan pelanggan.

HASIL: Responden yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa cukup puas sebanyak 3 responden (5,4%) dan yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa tidak puas 53 responden (94,6%).

KESIMPULAN: Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap Tampilan Fisik pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar dalam memberikan pelayanan memiliki hubungan dengan hasil uji statistik yang didapatkan yaitu nilai $p=0.000$ ($p<0.05$), dimana ada hubungan yang signifikan.

Keyword : Tingkat Kepuasan dan Pelayanan Pendidikan.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PERNYATAAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
RIWAYAT PENULIS	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	4
1. Manfaat bagi penulis	5
2. Manfaat bagi Institusi	5
3. Manfaat bagi masyarakat	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pendidikan	7
B. Pendidikan Kedokteran Indonesia.....	9
C. Pelayanan Pendidikan	10

1. Pengertian Jasa Layanan Pendidikan Defenisi	10
2. Karakteristik Jasa Pendidikan	11
3. Dimensi-Dimensi Jasa Pendidikan.....	16
4. Produk Jasa Pendidikan	17
5. Bentuk Layanan Jasa Pendidikan.....	19
D. Kualitas Pelayanan	20
E. Karangka Teori.....	22
BAB III KERANGKA KONSEP	23
A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti	23
1. Variable Penelitian	24
2. Defenisi Operasional	24
B. Hipotesis penelitian.....	28
BAB IV METODE PENELITIAN	30
A. Desain Penelitian	30
B. Tempat dan Waktu	30
1. Tempat	30
2. Waktu	30
C. Populasi dan sampel.....	30
1. populasi	30
2. Sampel	30
3. Besar dan rumus sampel	30
D. Tehnik sampling.....	32
E. Pengumpulan data	32
F. Manajemen data	32

G. Analisis Data	33
H. Etika penelitian.....	34
BAB V HASIL PENELITIAN	35
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
B. Deskripsi Sampel Penelitian	37
C. Analisis Univariat	
1. Pelayanan Pendidikan berdasarkan penilaian mahasiswa	38
2. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan	40
D. Analisis Bivariat	43
BAB VI PEMBAHASAN	49
A. Hubungan antara Tampilan Fisik Pelayanan Pendidikan (<i>Tangibles</i>) terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar	49
B. Hubungan antara Daya Tanggap pelayanan pendidikan (<i>Responsiveness</i>) terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar	51
C. Hubungan antara Jaminan Pelayanan Pendidikan (<i>Assurance</i>) terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar	52
D. Hubungan antara Keandalan Pelayanan Pendidikan (<i>Reability</i>) terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar	53
E. Hubungan antara Empati Pelayanan Pendidikan (<i>Emphaty</i>) terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar	55

BAB VII TINJAUAN ISLAM	57
A. Pendidikan Dalam Islam	57
B. Pelayanan sebagai Tolong-Menolong terhadap sesama dalam Islam.....	59
C. Pelayanan yang Prima menurut pandangan Islam	59
D. Kualitas pelayanan dalam islam dan kaitannya dengan teori Parasuraman	60
BAB VIII PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	72

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam masyarakat banyak hal yang sudah menjadi kebutuhan pokok selain kebutuhan pokok manusia pada umumnya, yaitu salah satunya adalah Pendidikan. Salah satu amanat yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah Pemerintah Negara Indonesia berkewajiban untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Salah satu upaya untuk mewujudkannya yaitu melalui pendidikan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab 1 ayat 1, yaitu: “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, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”.¹

Pendidikan dimasyarakat yang dewasa ini telah menjadi hal primer yang dibutuhkan untuk menunjang kelangsungan kehidupan sosial bermasyarakat, karena tidak bisa dipungkiri pendidikan dalam kehidupan bermasyarakat mempengaruhi kualitas berkehidupan sosial dalam masyarakat. Pendidikan merupakan salah satu bidang yang memperoleh perhatian serius dari pemerintah, karena pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam Pembangunan

Nasional, tanpa adanya pendidikan pastinya negara tidak akan memiliki tingkat persaingan di dunia internasional. Hal ini sangat erat kaitannya dengan tujuan pembangunan masyarakat Indonesia yang seutuhnya. Melalui pendidikan diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat masyarakat Indonesia, baik di kalangan nasional maupun kalangan internasional

Oleh karena itu, perhatian terhadap pendidikan menjadi faktor utama, terutama dari segi kualitas. Berdasarkan hal tersebut maka tidak sedikit di kalangan masyarakat menjadikan kualitas sebagai standar acuan pertama dalam memilih pelayanan pendidikan, mengingat betapa banyaknya pilihan institusi pendidikan yang memberikan pelayanan pendidikan. Mengacu dari hal tersebut, kita mengetahui bahwa banyak institusi pelayanan pendidikan di masyarakat yang tentunya memiliki tingkat kualitas yang berbeda – beda.

Salah satu yang menjadi perhatian yang cukup menarik bahkan dibandingkan – bandingkan kualitasnya adalah Pendidikan Kedokteran. Seperti yang kita ketahui pendidikan dokter merupakan pendidikan yang cukup bergengsi di kalangan pendidikan lainnya. Oleh karena itu tidak sedikit peminat di masyarakat yang memilih pendidikan ini yang tentunya dengan harapan yang sesuai dengan maksud dan tujuan diadakannya pendidikan kedokteran, yaitu adalah menghasilkan dokter - dokter yang berkualitas tentunya.

Dalam Undang – Undang Republik Indonesia nomor 20 Tahun 2013 tentang Pendidikan Kedokteran, Pada pasal 1 bab 1 ayat 1, yang berbunyi “Pendidikan Kedokteran adalah usaha sadar dan terencana dalam pendidikan

formal yang terdiri atas pendidikan akademik dan pendidikan profesi pada jenjang pendidikan tinggi yang program studinya terakreditasi **untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi di bidang Kedokteran atau Kedokteran gigi**".² Berdasarkan undang-undang ini, kita mengetahui bahwa sudah menjadi kewajiban bagi institusi pelayanan pendidikan kedokteran untuk menciptakan kualitas pendidikan dokter yang menghasilkan lulusan berkompeten dibidang kedokteran. Maka dari itu tidak ada alasan bagi penyedia pelayanan pendidikan kedokteran untuk tidak memaksimalkan pelayanannya dalam memberikan sajian pendidikan terhadap mahasiswanya.

Kualitas pelayanan pendidikan kedokteran yang baik bertujuan selain untuk menghasilkan lulusan dokter yang berkompeten, juga untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di institusi pelayanan pendidikan. Hal ini tentu saja penting, karena tingkat kepuasan mahasiswa dalam menempuh pendidikan dokter itu juga akan mempengaruhi gaya belajar, minat belajar, dan juga kualitas belajar dari mahasiswa tersebut. Hal ini tentunya juga akan berpengaruh dalam menghasilkan dokter yang berkompeten.

Salah satu institusi pelayanan pendidikan Kedokteran yaitu Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar memiliki tujuan yang sama sesuai dengan ulasan di atas dan hasil akhirnya adalah menciptakan pelayanan pendidikan yang berkompeten. Tentu saja hal tersebut harus didukung dengan kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar sebagai penyedia pelayanan pendidikan Kedokteran. Dan kualitas dari pelayanan pendidikan bisa dinilai termasuk salah satunya adalah

lewat dari tingkat kepuasan mahasiswanya. Maka dari itu persepsi dari mahasiswa terkait kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah menjadi hal yang sangat penting.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, kepuasan mahasiswa menjadi hal penting untuk menilai kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar, maka penulis merumuskan masalah :

1. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar melalui tingkat kepuasan mahasiswanya

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, yaitu :

1. Bagi penulis, dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar melalui tingkat kepuasan mahasiswanya
2. Bagi Institusi, sebagai bahan referensi atau masukan untuk penelitian selanjutnya di lingkungan Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar, juga sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar dalam upaya-upanya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan terhadap mahasiswa. Selain itu dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pembuatan dan penentuan kebijakan dalam rangka perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar dilihat dari sudut pandang mahasiswa.
3. Bagi Masyarakat, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah

Makassar agar menjadi referensi untuk memilih jasa pelayanan pendidikan di jenjang yang lebih tinggi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pendidikan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Pendidikan adalah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan”.³

Ki Hajar Dewantara yang dikutip oleh Hasbullah yang dinamakan pendidikan yaitu:

“Tuntutan di dalam hidup tumbuhnya anak-anak. Ada pun maksudnya pendidikan yaitu menuntun kekuatan kodrat yang ada pada anak-anak itu. Agar mereka sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapatlah mencapai keselamatan dan kebahagiaan yang setinggi-tingginya”.⁴

Sesuai dengan Undang Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab 1 ayat 1, yaitu:

“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, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”.⁵

Redja Mudyaharjo menyatakan bahwa :

Pendidikan dalam arti sempit. Pendidikan adalah sekolah. Pendidikan adalah pengajaran yang diselenggarakan di sekolah sebagai lembaga pendidikan

formal. Pendidikan adalah segala pengaruh yang diupayakan sekolah terhadap anak dan remaja yang diserahkan kepadanya agar mempunyai kemampuan yang sempurna dan kesadaran penuh terhadap hubungan-hubungan dan tugas - tugas sosial mereka".⁶

Sedangkan menurut Lift Anis Ma'shumah menyatakan bahwa :

Pendidikan dalam arti luas adalah proses yang berkaitan dengan upaya untuk mengembangkan potensi pada diri seseorang yang meliputi tiga aspek kehidupan yaitu pandangan hidup, dan keterampilan hidup. Ketiga aspek tersebut dalam bahasa sering digunakan adalah kognitif, afektif dan psikomotor. Ketiganya merupakan kesatuan totalitas yang melekat pada diri seseorang".⁷

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran yang dapat dilakukan oleh lembaga pendidikan (sekolah) kepada peserta didik yang berisi tindakan untuk mengembangkan potensi peserta didik yang meliputi aspek kognitif, afektif dan psikomotori supaya dapat mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara agar mereka sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapat mempunyai kemampuan yang sempurna serta memiliki kesadaran penuh terhadap hubungan hubungan dan tugas-tugas sosial mereka untuk mencapai keselamatan dan kebahagiaan yang setinggi-tingginya.

B. Pendidikan Kedokteran Indonesia

Pendidikan pelayanan pendidikan Indonesia yang dimulai dengan berdirinya Sekolah Dokter Jawa pada 1849 merupakan yang tertua di Asia. “Sekolah dokter Jawa merupakan system pendidikan modern tertua di Asia, karena Jepang baru memulai pada 1863, China (1866), dan Filipina (1871),” kata pakar ilmu sejarah dari Universitas Gadjra Mada Yogyakarta Baha’uddin. Pendidikan dokter telah melahirkan para penggagas kemerdekaan Indonesia. Setelah merdeka, system pendidikan masih mewarisi jaman Belanda, hingga kurun waktu yang cukup lama, baru ada perubahan dengan system SKS (satuan kredit semester) akhir 1980an. Sistem ini telah membawa banyak kemajuan, terutama dalam mengatasi dalam banyaknya drop-out dan memperbaiki dan memperpendek masa studi sehingga target pencetakan dokter baru untuk memenuhi kebutuhan Departemen Kesehatan waktu itu terpenuhi. Pada tahun 2004, Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional mengumumkan untuk menggunakan Kurikulum Berbasis Kompetensi (KBK) sebagai kurikulum berparadigma baru bagi fakultas kedokteran dan program studi pendidikan dokter.

Sejak itu proses pembelajaran di fakultas kedokteran atau program studi pendidikan dokter tidak lagi menggunakan system lama, yang sampai saat ini program studi lain masih diterapkan. Ciri sistem lama adalah proses belajar mengajar yang berpusat pada dosen, kelompok mata kuliah per departemen yang rigid, dan sedikitnya paparan klinis problema pasien secara langsung. Tahun 2006 Standar Kompetensi Dokter Indonesia dan Standar Pendidikan Dokter resmi diberlakukan oleh Konsil Kedokteran Indonesia, hal ini mengharuskan setiap

institusi pendidikan kedokteran melaksanakan Kurikulum Berbasis Kompetensi (KBK) dengan paradigma baru. Ciri yang mencolok membedakan dengan sistem lama adalah unsur pembelajaran sepanjang hayat (*longlife learner*), *student centered learning* dan implementasi SPECES model sebagai strategi pendidikan.⁸

C. Pelayanan Pendidikan

1. Pengertian Jasa Layanan Pendidikan

Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia jasa pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu decade terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (siswa, stakeholder, masyarakat).

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.⁹ Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif.

Kotler dalam buku Manajemen Jasa Terpadu mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.¹⁰

Selanjutnya Stanton mengungkapkan bahwa jasa diidentifikasi sebagai kegiatan tidak berwujud yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk menyediakan keinginan atau kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan Zaithmal dan Bitner berpendapat

“include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort of health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser”.¹¹

Jasa pada dasarnya merupakan seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dan pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya.

Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

2. Karakteristik Jasa Pendidikan

Pada dasarnya jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak memiliki dampak

perpindahan hak milik. Jasa secara umum memiliki karakteristik utama sebagai berikut:¹²

a) Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya (menjadi subsistem lembaga pendidikan). Untuk menekan ketidakpastian, pengguna jasa pendidikan akan mencari tanda atau informasi tentang kualitas jasa tersebut. Tanda maupun informasi dapat diperoleh atas dasar letak lokasi lembaga pendidikan, lembaga pendidikan penyelenggara, peralatan dan alat komunikasi yang digunakan, serta besarnya biaya yang ditetapkan. Beberapa hal yang akan dilakukan lembaga pendidikan untuk meningkatkan calon pengguna jasa pendidikan adalah:

1. Meningkatkan visualisasi jasa yang tidak berwujud menjadi berwujud.
2. Menekankan pada manfaat yang akan diperoleh (lulusan lembaga pendidikan).
3. Menciptakan atau membangun suatu nama merek lembaga pendidikan (education brand name).
4. Memakai nama seseorang yang sudah dikenal untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.

b) Tidak Terpisah (*Inseparability*)

Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya, jasa pendidikan dihasilkan dan dikonsumsi secara serempak (simultan) pada waktu yang sama. Jika peserta didik membeli jasa maka akan berhadapan langsung dengan penyedia jasa pendidikan. Dengan demikian, jasa lebih diutamakan penjualannya secara langsung dengan skala operasi yang terbatas. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dapat menggunakan strategi bekerja dalam kelompok yang lebih besar, bekerja lebih cepat, atau melatih para penyaji jasa agar mereka mampu membina kepercayaan pelanggannya (peserta didik).

c) Bervariasi (*Variability*)

Jasa pendidikan yang diberikan seringkali berubah-ubah. Hal ini akan sangat tergantung kepada siapa yang menyajikannya, kapan, serta di mana disajikan jasa pendidikan tersebut. Oleh karena itu, jasa pendidikan sulit untuk mencapai kualitas yang sesuai dengan standar. Untuk mengantisipasi hal tersebut, lembaga pendidikan dapat melakukan beberapa strategi dalam mengendalikan kualitas jasa yang dihasilkan dengan cara berikut. Pertama, melakukan seleksi dan mengadakan pelatihan untuk mendapatkan SDM jasa pendidikan yang lebih baik. Kedua, membuat standarisasi proses kerja dalam menghasilkan jasa pendidikan dengan baik. Ketiga, selalu memonitor kepuasan peserta didik melalui sistem kotak saran, keluhan, maupun survey pasar.

d) Mudah Musnah (*Perishability*)

Jasa pendidikan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu atau jasa pendidikan tersebut mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada waktu mendatang. Karakteristik jasa yang cepat musnah bukanlah suatu masalah jika permintaan akan jasa tersebut stabil karena jasa pendidikan mudah dalam persiapan pelayanannya. Jika permintaannya berfluktuasi, lembaga pendidikan akan menghadapi masalah dalam mempersiapkan pelayanannya. Untuk itu, diperlukan program pemasaran jasa yang sangat cermat agar permintaan terhadap jasa pendidikan selalu stabil.

Banyak ahli yang mengemukakan karakteristik jasa, diantaranya adalah: Kotler mengemukakan bahwa jasa mempunyai empat ciri utama (1) tidak berwujud, sehingga konsumen tidak dapat melihat, mencium, meraba, mendengar dan merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya. Untuk mengurangi ketidak pastian maka konsumen mencari informasi tentang jasa tersebut, (2) tidak terpisahkan (*inseparability*), dimana jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya yaitu perusahaan jasa, (3) bervariasi (*variability*), dimana jasa seringkali berubah-ubah tergantung siapa, kapan dan dimana menyajikannya, (4) mudah musnah (*perishability*), jasa tidak dapat dijual pada masa yang akan datang.¹³

Baterson mengemukakan bahwa jasa mengandung delapan karakteristik, yaitu:

1. Jasa tidak dapat disimpan dan dikonsumsi pada saat dihasilkan;
2. Jasa tergantung pada waktu
3. Jasa bergantung pada tempat

4. Konsumen merupakan bagian integral dari proses produksi jasa;
5. Setiap orang atau apapun yang berhubungan dengan konsumen mempunyai andil dalam memberikan peranan;
6. Perubahan pada konsep kemanfaatan;
7. Karyawan penghubung merupakan bagian dari proses produksi jasa;
8. Kualitas jasa tidak dapat diperbaiki pada saat proses produksi karena produksi jasa terjadi secara *real time*.

Berdasarkan ciri dan karakteristik tersebut, maka jasa pendidikan mempunyai karakteristik sebagai berikut:

1. Lebih bersifat tidak berwujud dari pada berwujud (*more intangible than tangible*);
2. Produksi dan konsumsi bersamaan waktu (*simultaneous production and consumption*);
3. Kurang memiliki standar dan keseragaman (*less standardized and uniform*).¹⁴

Dan seperti yang dikemukakan oleh Steinhoff “*the raw material of services is people*”, bahan baku untuk menghasilkan jasa adalah orang, yang memiliki ciri khas berbeda antara satu dengan yang lainnya. Hal ini mendasari bahwa pelayanan jasa pendidikan antara satu dengan yang lainnya berbeda.

Dengan melihat karakteristik tersebut, jasa pendidikan diterima setelah melakukan interaksi dengan penghubung yang sangat dipengaruhi oleh siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi. Hal itu menjelaskan bahwa

keberhasilan pendidikan akan sangat tergantung pada siapa, kapan, dan dimana proses tersebut terlaksana.

3. Dimensi-Dimensi Jasa Pendidikan

Untuk memperjelas bentuk layanan yang diberikan maka peneliti memberikan beberapa dimensi yang dijadikan tolak ukur pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan pendidikan.

Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valerie Zeithmal menemukan bahwa ada lima penentu kualitas jasa sesuai urutan tingkat kepentingan pelanggan sebagai berikut: ¹⁵

a. Reliabilitas (*reliability*)

Kemampuan lembaga pendidikan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

b. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Berkenan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan merespon permintaan mereka dengan cepat.

c. Jaminan (*assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respek terhadap peserta didik. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005, yang berisi tentang, “Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan ruhani, serta memiliki

kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.”¹⁶

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat).

d. Empati (*empathy*)

Berarti bahwa lembaga pendidikan bersedia untuk peduli kepada pengguna jasa dan memberi perhatian pribadi kepada para pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Bukti Fisik (*tangibles*)

Berhubungan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan / perlengkapan, personil dan materi komunikasi.

4. Produk Jasa Pendidikan

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.¹⁷ Dalam jasa pendidikan, produk yang ditawarkan kepada siswa ialah reputasi, prospek, dan variasi pilihan. Sekolah yang baik menawarkan reputasi/mutu pendidikan yang tinggi, prospek bagi siswa setelah lulus, dan pilihan konsentrasi berbagai program yang bervariasi sehingga calon siswa dapat memilih bidang yang sesuai dengan bakat dan minat mereka.¹⁸

Produk secara umum merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dibeli, digunakan, atau

dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar bersangkutan. Produk yang ditawarkan tersebut meliputi barang fisik, jasa, organisasi, dan ide. Produk dari sekolah adalah jasa kependidikan yang dapat dirinci atas :¹⁹

- a) Jasa kurikuler meliputi kurikulum, silabus umum (GBPP), rancangan bahan pembelajaran, penyajian bahan pembelajaran, dan evaluasi
- b) pengembangan kemampuan guru dalam meneliti dan membaca hasil penelitian.
- c) Jasa ekstrakurikuler, meliputi berbagai kegiatan pelayanan di luar jasakurikuler, seperti kegiatan kesenian, olah raga, prakarya dan lain-lain
- d) Jasa pengembangan kehidupan bermasyarakat, meliputi layanan untuk mengembangkan kemampuan para peserta didik untuk hidup bermasyarakat seperti mengobservasi kehidupan petani, pengusaha/perusahaan industry, mengunjungi rumah sakit, mengunjungi rumah-rumah ibadah, panti asuhan dan memberi bantuan dan lain-lain
- e) Jasa administrasi/ketatausahaan, berupa layanan berbagai surat keterangan, surat pengantar bagi peserta didik, laporan hasil belajar.
- f) Jasa layanan khusus, berupa layanan bimbingan dan konseling, layanan perpustakaan, layanan usaha kesehatan sekolah, layanan kantin, dan layanan transportasi atau bus.

Produk jasa pendidikan hanya bisa dikonsumsi oleh konsumen, pada saat proses produksi berlangsung. Sementara, produk barang dan jasa lain, selain pendidikan, yang terlihat secara fisik biasanya diproduksi di pabrik atau di tempat-tempat tertentu, kemudian didistribusikan oleh distributor ke toko dan baru bisa dikonsumsi oleh konsumen. Pada bidang jasa pendidikan, faktor penyedia jasa pendidikan (orang) langsung berperan dalam proses produksi jasa tersebut.

5. Bentuk Layanan Jasa Pendidikan

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). Stakeholder eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa pemerintah dan masyarakat umum.

Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan *budget* cukup banyak pada lembaga pendidikan.

Sekolah pada dasarnya adalah untuk anak usia sekolah, sedangkan orang tua dan masyarakat sebagai penilai atau pemantau saja. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan penilaian atau pemantauan bisa dilakukan oleh

siswa sendiri, karena mereka yang telah merasakan pendidikan secara langsung dan segala bentuk program studi yang dijalani sekolah.

Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa di sekolah sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program layanan siswa yang mudah dicapai dan lengkap.²⁰

D. Kualitas Pelayanan

Defenisi kualitas merupakan kata yang menyangang arti relatif di karenakan bersifat abstrak, kualitas dapat di gunakan untuk menentukan atau menilai tingkat penyesuaian suatu hal persyaratan atau spesifikasinya. Leonard L.Berry dan Parasuraman mengungkapkan ada 5 faktor penentu kualitas jasa, yaitu berwujud, kehandalan, daya tanggap, kepastian dan empati. Kelima dimensi ini kemudian di jadikan indikator variabel bebas dalam penyusunan kuisisioner.²¹

Adapun pengertian kualitas atau mutu menurut sumber lain yaitu : sifat yang di miliki oleh suatu program (Donabedian, 1980), Kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan (Crosby, 1984), totalitas dari wujud serta ciri suatu barang dan jasa yang di dalamnya terkandung rasa aman atau pemenuhan kebutuhan para pengguna (DIN ISO, 1996).²²

Teori lain yang mendukung kualitas pelayanan pendidikan seperti yang telah dipaparkan juga diatas yaitu Teori dari Parasuraman, 1994 yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di tentukan oleh Tampilan fisik (*Tangibles*),

empati (*Emphaty*), Kehandalan (*Reability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*).

Tampilan fisik (*Tangibels*) yang di berikan perusahaan kepada pelanggan seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan pegawai akan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Semakin konsumen merasakan nilai *tangible* yang di berikan perusahaan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan tersebut. Hasil penelitian Loveloc & Wright (2005) menyimpulkan bahwa tampilan fisik (*Tangibke*) memberi petunjuk tentang kualitas jasa dan akan mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa tersebut, sehingga perlu dipikirkan sifat dari bukti fisik bagi pelanggan.

Dimensi kehandalan (*reability*) dari pelayanan yang di berikan oleh perusahaan dalam bentuk kecepatan, keakuratan dan memuaskan akan berdampak pada tingginya tingkat loyalitas mereka terhadap produk perusahaan tersebut. Hal senada di kemukakan oleh Loveloc & Wright (2005) yang menyatakan perlu ada kesesuaian antara pelayanan yang di berikan dengan apa yang di butuhkan dari waktu ke waktu.

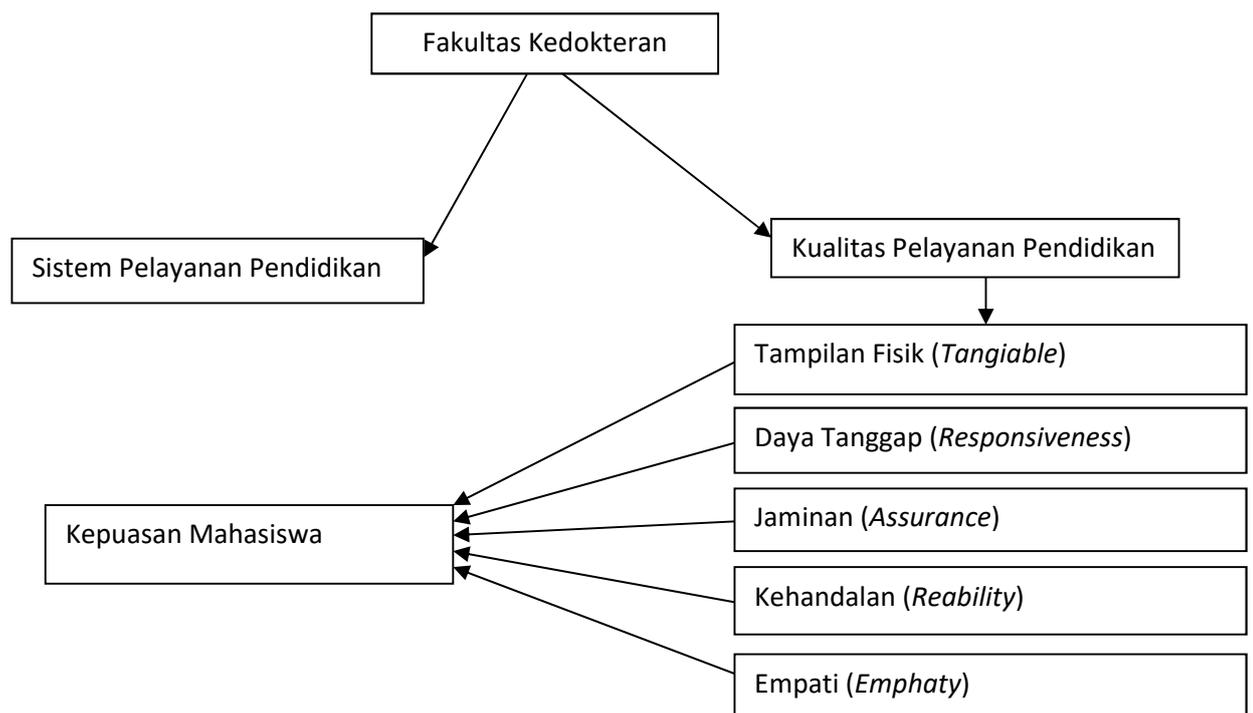
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) para karyawan perusahaan dalam melayani pelanggan. Ketika pelayanan yang baik di berikan oleh para karyawan akan terbentuk hubungan kekeluargaan. hal ini akan berdampak pada tingkat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan..

Dimensi Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya karyawan terhadap konsumen. Nilai yang terhantar akan membentuk loyalitas pelanggan. Hasil penelitian Cronin *et al.*

(2000) yang menyimpulkan dimensi *Assurance* mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap loyalitas.

Dimensi Empati (*Emphaty*) Mencakup hubungan komunikasi, perhatian dan pemahaman kebutuhan konsumen. Jika konsumen merasa bahwa karyawan perusahaan dapat memberikan empati kepada konsumen maka tidak ada lagi rasa ragu untuk tetap mengkonsumsi jasa yang di berikan. Hal ini membentuk tingkat loyalitas pelanggan.²³

E. Kerangka teori



BAB III

KERANGKA KONSEP

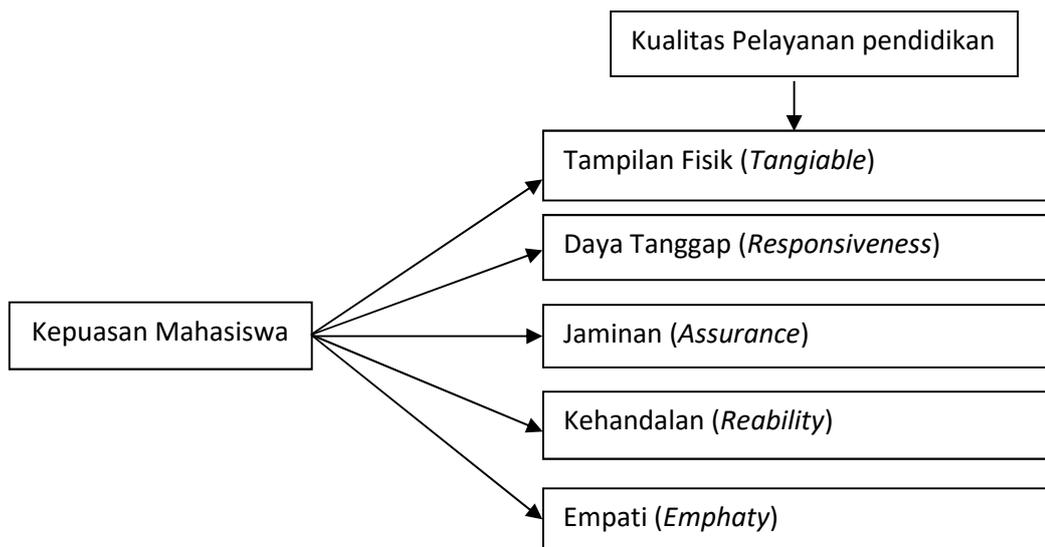
A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti

Tingkat kepuasan mahasiswa sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan pendidikan di Kampus Fakultas Kedokteran. Berdasarkan tinjauan pustaka serta maksud dan tujuan penelitian, maka disusunlah kerangka konsep tentang hubungan Tingkat kepuasan mahasiswa sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran. Menurut kepustakaan dan beberapa hasil penelitian sebelumnya, terdapat banyak faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Kampus Fakultas kedokteran yakni : Tampilan Fisik, Daya tanggap, Jaminan, Kehandalan, dan Empati

Kerangka konsep

Variabel dependen

variable independen



1. Variabel Penelitian

Dalam penelitian terdiri dari dua variabel, yaitu :

- a. Variabel Independen, yaitu : Tampilan Fisik, Daya tanggap, Jaminan, Keandalan, dan Empati
- b. Variabel Dependen, yaitu : tingkat kepuasan Mahasiswa di Kampus Fakultas Kedokteran

2. Definisi Operasional

Variabel Independen

Pelayanan Pendidikan mengenai :

- a. Tampilan Fisik (Tangibles)

Definisi : Yaitu kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana perubahan serta keadaan lingkungan di sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa.

Alat Ukur : Kuesioner

Cara Ukur : Dinilai berdasarkan jawaban subyek pada kuesioner

Hasil ukur :

1. Sangat Baik
2. Baik
3. Cukup Baik
4. Kurang Baik
5. Tidak Baik

Skala ukur : kategorik ordinal

b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Definisi : yaitu kemampuan untuk memberikan jasa secara tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan terhadap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.

Alat Ukur : Kuesioner

Cara Ukur : Dinilai berdasarkan jawaban subyek pada kuesioner

Hasil ukur :

1. Sangat Baik
2. Baik
3. Cukup Baik
4. Kurang Baik
5. Tidak Baik

Skala ukur : kategorik ordinal

c. Jaminan (Assurance)

Defenisi : Kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan keyakinan atau kepercayaan bahwa penyedia jasa terutama Pelayanan pendidikan mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, Kemampuan, Kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang di miliki oleh para Pelayanan pendidikan.

Alat Ukur : Kuesioner

Cara Ukur : Dinilai berdasarkan jawaban subyek pada kuesioner

Hasil ukur :

1. Sangat Baik
2. Baik
3. Cukup Baik
4. Kurang Baik
5. Tidak Baik

Skala ukur : kategorik ordinal

d. Keandalan (Reability)

Defenisi : yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja berarti harus sesuai dengan harapan pengguna yaitu ketepatan waktu.

Alat Ukur : Kuesioner

Cara Ukur : Dinilai berdasarkan jawaban subyek pada kuesioner

Hasil ukur :

1. Sangat Baik
2. Baik
3. Cukup Baik
4. Kurang Baik
5. Tidak Baik

Skala ukur : kategorik ordinal

e. Empati (Emphaty)

Defenisi : Yaitu perhatian secara Individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para Pelayanan pendidikan dan usaha dari Pelayanan pendidikan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Alat Ukur : Kuesioner

Cara Ukur : Dinilai berdasarkan jawaban subyek pada kuesioner

Hasil ukur :

1. Sangat Baik
2. Baik
3. Cukup Baik
4. Kurang Baik
5. Tidak Baik

Skala ukur : kategorik ordinal

Variabel Dependen

Kepuasan mahasiswa

Defenisi : Kepuasan Mahasiswa merupakan suatu proses yang dapat dicapai apabila unsur-unsur yang terdapat di unit pelayanan pendidikan memiliki kemampuan yang baik.

Alat ukur : Kuisisioner

Cara ukur : Dinilai berdasarkan subyek pada kuesioner

Hasil ukur :

1. Sangat puas : 5
2. puas : 4
3. cukup puas : 3
4. tidak puas : 2
5. sangat tidak puas : 1

B. Hipotesis Penelitian

1. H_0 = Tidak terdapat hubungan antara Tampilan Fisik Pelayanan Pendidikan (*Tangibles*) terhadap kepuasan Mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar
 H_a = Terdapat hubungan antara Tampilan Fisik Pelayanan Pendidikan (*Tangibles*) terhadap kepuasan Mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar
2. H_0 = Tidak terdapat hubungan antara Daya Tanggap Pelayanan Pendidikan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan Mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar
 H_a = Terdapat hubungan antara Daya Tanggap Pelayanan pendidikan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan Mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. H_0 = Tidak terdapat hubungan antara Jaminan Pelayanan pendidikan (*Assurance*) terhadap kepuasan Mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

Ha = Terdapat hubungan antara Jaminan Pelayanan pendidikan (*Assurance*) terhadap kepuasan Mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. H₀= Tidak terdapat hubungan antara Keandalan Pelayanan pendidikan (*Reability*) terhadap kepuasan Mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

Ha= Terdapat hubungan antara Keandalan Pelayanan pendidikan (*Reability*) terhadap kepuasan Mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

5. H₀= Tidak terdapat hubungan antara Empati Pelayanan pendidikan (*Emphaty*) terhadap kepuasan Mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

Ha= Terdapat hubungan antara Empati Pelayanan pendidikan (*Emphaty*) terhadap kepuasan Mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilaksanakan Non eksperimental yaitu *Observational Analitik*, dimana bertujuan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran digunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja / kepuasan pelanggan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian akan dilakukan di Kampus Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah makassar

2. Waktu penelitian

Penelitian akan dilaksanakan antara bulan januari sampai februari 2017.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Mahasiswa aktif fakultas kedokteran universitas muhammadiyah Makassar

2. Sampel

Semua Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar yang masih aktif yang terpilih sebagai sampel.

3. Besar dan rumus sampel

Untuk menentukan besar sampel dalam penelitian ini digunakan rumus

$$n = \left(\frac{Z\alpha\sqrt{2PQ} + Z\beta\sqrt{P_1Q_1 + P_2Q_2}}{P_1 - P_2} \right)^2$$

keterangan :

$Z\alpha$ = deviat baku alfa (1,282)

$Z\beta$ = deviat baku beta (0,842)

P_2 = proporsi pada kelompok yang sudah diketahui nilainya
(0,5)

Q_2 = 1 - P_2 (0,5)

P_1 = proporsi pada kelompok yang nilainya merupakan

judgement peneliti (0,7)

Q_1 = 1 - P_1 (0,3)

$P_1 - P_2$ = selisih proporsi minimal yang dianggap bermakna (0,2)

P = proporsi total = ($P_1 + P_2$) / 2 (0,6)

Q = 1 - P (0,4)

$$\left(\frac{Z\alpha\sqrt{2PQ} + Z\beta\sqrt{P_1Q_1 + P_2Q_2}}{P_1 - P_2} \right)^2$$

$$\left(\frac{1.282\sqrt{2 \times 0.6 \times 0.4} + 0.842\sqrt{0.7 \times 0.3 + 0.5 \times 0.5}}{0.7 - 0.5} \right)^2$$

$$\left(\frac{1.282\sqrt{0.48} + 0.842\sqrt{0.46}}{0.2} \right)^2$$

$$\left(\frac{1.282 \times 0.692 + 0.842 \times 0.678}{0.2} \right)^2$$

$$\left(\frac{0.887 + 0.570}{0.2} \right)^2$$

$$(7,28)^2 = 52,9 = \underline{53}$$

Jadi, jumlah sampel minimum yang dibutuhkan adalah 53 responden

D. Kriteria Seleksi

1. Kriteria Inklusi

- a. Terdaftar sebagai mahasiswa/i fakultas kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar
- b. Bersedia menjadi responden dalam penelitian ini
- c. Mengisi kuisisioner dengan lengkap

2. Kriteria eksklusi

- a. Tidak mengikuti hadir atau tidak ikut pada saat proses pembagian kuisisioner
- b. Tidak mengumpulkan kembali kuisisioner yang diberikan pada saat waktu yang ditentukan.

E. Tehnik sampling

Teknik sampling yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu *Probability Sampling*. Yaitu suatu metode pemilihan ukuran sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk di pilih menjadi anggota sampel. Adapun cara pengambilan sampel dengan teknik ini adalah *Cluster Sampling*. Yaitu pendekatan pengambilan sampel dengan cara melakukan seleksi terlebih dahulu terhadap setiap individu yang menjadi populasi.

F. Pengumpulan data

- **Primer** :Pengumpulan data dilakukan berupa kuesioner yang diberikan kepada responden berupa pertanyaan .

G. Manajemen data

1. *Editing*

Editing bertujuan untuk meneliti kembali jawaban menjadi lengkap. *Editing* dilakukan di lapangan sehingga bila terjadi kekurangan atau ketidaksengajaan kesalahan pengisian dapat segera dilengkapi atau disempurnakan.

2. *Coding*

Coding dilakukan untuk memberikan kode terhadap jawaban yang ada pada kuesioner yang bertujuan untuk mempermudah dalam analisis data dan mempercepat proses memasukkan data.

3. *Entry*

Memasukkan data yang telah didapat kedalam program yang digunakan untuk mengolah data menggunakan komputer atau perangkat lunak yang sesuai.

4. *Cleaning*

Cleaning dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dalam memasukkan data yang dapat mengakibatkan data tersebut menjadi ganda atau salah dalam interpretasi.

H. Analisa data

1. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan distribusi frekuensi masing-masing variabel, baik variabel bebas, variabel terikat dan karakteristik responden.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan dengan uji *chi-square* untuk mengetahui hubungan yang signifikan antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat. Dasar pengambilan hipotesis penelitian berdasarkan pada tingkat signifikan (nilai p), yaitu :

- a) Jika nilai $p > 0,05$ maka hipotesis penelitian ditolak.
- b) Jika nilai $p \leq 0,05$ maka hipotesis penelitian diterima.

I. Aspek etika penelitian

1. Sebelum memberikan persetujuan tertulis penulis akan memberikan penjelasan lisan.
2. Setiap subyek akan dijamin kerahasiaan atas informasi yang diberikan.
3. Sebelum melakukan penelitian, maka peneliti akan meminta izin kepada institusi yang terkait.

BAB V

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar atau Unismuh yang berlokasi di jalan Alauddin No. 259 Kota Makassar Sulawesi Selatan merupakan salah satu perguruan tinggi Muhammadiyah yang merupakan amal usaha Muhammadiyah dalam mengembangkan pendidikan, khususnya pada jenjang pendidikan tinggi.

Universitas Muhammadiyah Makassar didirikan oleh pemimpin wilayah Muhammadiyah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara sebagai hasil karya panitia pendiri yang dibentuk pada Musyawarah Wilayah Sulawesi Selatan dan Tenggara ke 24 di Kabupaten Watan Soppeng pada tanggal 5 september 1962, dengan Fakultas ilmu penelitian. Pada tahun 1966-1967, Universitas Muhammadiyah Makassar memindahkan Pusarnya ke Makassar dengan menempati gedung Sekolah China pada tahun 1966.

Sejarah Kedokteran Universitas Muhammadiyah Muhammadiyah Makassar bermula dari pengajuan proposal penderian Fakultas Kedokteran dan ilmu Kesehatan Unismuh Makassar, yang diusulkan ke DIKTI Jakarta pada Tahun 2007.

Dari hasil usulan tersebut maka pada tanggal 16-17 Mei 2008 oleh Tim KKI (Konsil Kedokteran Indonesia) melakukan visitasi ke Universitas Muhammadiyah untuk melihat kelayakan pembukaan program studi. Maka pada tanggal 29 Juli

2008 keluarlah izin oprasional dari Dirgen Dokti untuk Program Studi Kedokteran dengan No. 2422/D/T/2008.

Untuk menjadi fakultas kedokteran yang lebih baik kedepannya. Berikut Visi dan Misi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

Visi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar

Menjadi Program Studi Kedokteran yang terunggul dan terpercaya dengan luaran Dokter yang ber-Etika, bermoral islami dan bernuansa global pada tahun 2020.

Misi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah

- a. Menggunakan system pembelajaran system Problem Based Learning yang terintegrasi pada nilai yang islami dalam proses belajar mengajar.
- b. Menghasilkan Dokter professional dan berdaya saing mandiri. Beriman dan Bertakwa serta berwawasan global yang mampu berperan secara holistic dalam mengatasi kesehatan masyarakat.
- c. Menyelenggarakan penyebaran dan penerapan IPTEK kedokteran bagi kesejahteraan masyarakat dan menyelenggarakan pengabdian pada masyarakat secara islami.
- d. Menyediakan jasa konsultasi bagi amal usaha Muhammadiyah.
- e. Mengembangkan suatu model pemeliharaan kesehatan individu yang berorientasi pada pencegahan (New Paradigma in Health) dan mengembangkan suatu “Health Complex Muhammadiyah” yang terpandang di Asia.

Fakultas kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar telah mencetak lulusan dokter pertama yang terbukti meraih nilai tertinggi UKDI di Makassar.

B. Deskripsi Sampel Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama hari terhitung mulai dari 5 februari 2017 hingga 7 februari 2017 dari 2 bulan waktu yang diajukan untuk pengambilan sampel tentang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa pre-klinik aktif di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar yang terpilih sebagai sampel. Data diperoleh dari hasil pengisian kuesioner di dalam ruang perkuliahan setiap angkatan dan juga di area *Student centre* Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar

Jumlah responden yang didapatkan adalah 110 responden dari mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar. Data yang telah diperoleh kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan tabel silang sesuai dengan tujuan penelitian dan disertai narasi sebagai penjelasan tabel beserta pembahasannya.

C. Analisis Univariat

1. Pelayanan Pendidikan berdasarkan penilaian mahasiswa

Tabel 1. Distribusi Penilaian Responden terhadap Tampilan Fisik pelayanan pendidikan

Tampilan Fisik	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	29	26.4
Cukup Baik	25	22.7
Tidak Baik	56	50.9
Total	110	100

(Sumber : Data primer, februari 2017 yang diperoleh dari kuesioner)

Pada Tabel 1 terdapat jumlah responden adalah 110 responden. Diperoleh untuk mahasiswa yang memberikan penilaian baik terhadap tampilan fisik pelayanan pendidikan sebanyak 29 responden (26,4%), yang memberikan penilaian cukup baik terhadap tampilan fisik pelayanan pendidikan sebanyak 25 responden (22,7%), dan yang memberikan penilaian tidak baik terhadap tampilan fisik pelayanan pendidikan sebanyak 56 responden (50,9%)

Tabel 2. Distribusi Penilaian Responden terhadap daya tanggap pelayanan pendidikan

Daya tanggap	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	31	28.2
Cukup baik	36	32.7
Tidak Baik	43	39.1
Total	110	100

(Sumber : Data primer, februari 2017 yang diperoleh dari kuesioner)

Pada Tabel 2 terdapat jumlah responden adalah 110 responden. Diperoleh untuk mahasiswa yang memberikan penilaian baik terhadap daya tanggap pelayanan pendidikan sebanyak 31 responden (28,2%), yang memberikan penilaian cukup baik terhadap daya tanggap pelayanan pendidikan sebanyak 36 responden (32,7%), dan yang memberikan penilaian tidak baik terhadap daya tanggap pelayanan pendidikan sebanyak 43 responden (39,1%).

Tabel 3. Distribusi Penilaian Responden terhadap Jaminan pelayanan pendidikan

Jaminan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	27	24.5
Cukup baik	36	32.7
Tidak Baik	47	42.7
Total	110	100

(Sumber : Data primer, februari 2017 yang diperoleh dari kuesioner)

Pada Tabel 3 terdapat jumlah responden adalah 110 responden. Diperoleh untuk mahasiswa yang memberikan penilaian baik terhadap jaminan pelayanan pendidikan sebanyak 27 responden (24,5%), yang memberikan penilaian cukup baik terhadap jaminan pelayanan pendidikan sebanyak 36 responden (32,7%), dan yang memberikan penilaian tidak baik terhadap jaminan pelayanan pendidikan sebanyak 47 responden (42,7%).

Tabel 4. Distribusi Penilaian Responden terhadap kehandalan pelayanan pendidikan

Kehandalan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	28	25.5
Cukup Baik	38	34.5
Tidak Baik	44	40.0
Total	110	100

(Sumber : Data primer, februari 2017 yang diperoleh dari kuesioner)

Pada Tabel 4 terdapat jumlah responden adalah 110 responden. Diperoleh untuk mahasiswa yang memberikan penilaian baik terhadap kehandalan pelayanan pendidikan sebanyak 28 responden (25,5%), yang memberikan penilaian cukup baik terhadap kehandalan pelayanan pendidikan sebanyak 38 responden (34,5%), dan yang memberikan penilaian tidak baik terhadap kehandalan pelayanan pendidikan sebanyak 44 responden (40,0%).

Tabel 5. Distribusi Penilaian Responden terhadap empati pelayanan pendidikan

Empati	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	33	30.0
Cukup Baik	34	30.9
Tidak Baik	43	39.1
Total	110	100

(Sumber : Data primer, februari 2017 yang diperoleh dari kuesioner)

Pada Tabel 5 terdapat jumlah responden adalah 110 responden. Diperoleh untuk mahasiswa yang memberikan penilaian baik terhadap empati pelayanan pendidikan sebanyak 33 responden (26,4%), yang memberikan penilaian cukup baik terhadap empati pelayanan pendidikan sebanyak 34 responden (30,9%), dan yang memberikan penilaian tidak baik terhadap empati pelayanan pendidikan sebanyak 43 responden (39,1%).

2. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan

Tabel 6. Distribusi kepuasan Responden terhadap Tampilan Fisik pelayanan pendidikan

Tampilan Fisik	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	27	24.5
Cukup Puas	25	22.7
Tidak Puas	58	52.7
Total	110	100

(Sumber : Data primer, februari 2017 yang diperoleh dari kuesioner)

Pada Tabel 6 terdapat jumlah responden adalah 110 responden. Diperoleh untuk mahasiswa yang memberikan penilaian puas terhadap tampilan fisik pelayanan pendidikan sebanyak 27 responden (24,5%), yang memberikan penilaian cukup puas terhadap tampilan fisik pelayanan pendidikan sebanyak 25

responden (22,7%), dan yang memberikan penilaian tidak puas terhadap tampilan fisik pelayanan pendidikan sebanyak 58 responden (52,7%).

Tabel 7. Distribusi kepuasan Responden terhadap daya tanggap pelayanan pendidikan

Daya tanggap	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	28	25.5
Cukup Puas	32	29.1
Tidak Puas	50	45.5
Total	110	100

(Sumber : Data primer, februari 2017 yang diperoleh dari kuesioner)

Pada Tabel 7 terdapat jumlah responden adalah 110 responden. Diperoleh untuk mahasiswa yang memberikan penilaian puas terhadap daya tanggap pelayanan pendidikan sebanyak 28 responden (25,5%), yang memberikan penilaian cukup puas terhadap daya tanggap pelayanan pendidikan sebanyak 36 responden (29.1%), dan yang memberikan penilaian tidak puas terhadap daya tanggap pelayanan pendidikan sebanyak 50 responden (45,5%).

Tabel 8. Distribusi kepuasan Responden terhadap Jaminan pelayanan pendidikan

Jaminan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	37	33.6
Cukup Puas	25	22.7
Tidak Puas	48	43.6
Total	110	100

(Sumber : Data primer, februari 2017 yang diperoleh dari kuesioner)

Pada Tabel 8 terdapat jumlah responden adalah 110 responden. Diperoleh untuk mahasiswa yang memberikan penilaian puas terhadap jaminan pelayanan pendidikan sebanyak 37 responden (33,6%), yang memberikan penilaian cukup puas terhadap jaminan pelayanan pendidikan sebanyak 25 responden (22,7%), dan

yang memberikan penilaian tidak puas terhadap jaminan pelayanan pendidikan sebanyak 48 responden (43,6%).

Tabel 9. Distribusi kepuasan Responden terhadap kehandalan pelayanan pendidikan

Kehandalan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	33	30.0
Cukup Puas	30	27.3
Tidak Puas	47	42.7
Total	110	100

(Sumber : Data primer, februari 2017 yang diperoleh dari kuesioner)

Pada Tabel 9 terdapat jumlah responden adalah 110 responden. Diperoleh untuk mahasiswa yang memberikan penilaian puas terhadap kehandalan pelayanan pendidikan sebanyak 33 responden (30,0%), yang memberikan penilaian cukup puas terhadap kehandalan pelayanan pendidikan sebanyak 30 responden (27,3%), dan yang memberikan penilaian tidak puas terhadap kehandalan pelayanan pendidikan sebanyak 47 responden (42,7%).

Tabel 10. Distribusi kepuasan Responden terhadap empati pelayanan pendidikan

Empati	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	29	26.4
Cukup Puas	32	29.1
Tidak Puas	49	44.5
Total	110	100

(Sumber : Data primer, februari 2017 yang diperoleh dari kuesioner)

Pada Tabel 10 terdapat jumlah responden adalah 110 responden. Diperoleh untuk mahasiswa yang memberikan penilaian puas terhadap empati pelayanan pendidikan sebanyak 29 responden (26,4%), yang memberikan penilaian cukup puas terhadap empati pelayanan pendidikan sebanyak 32 responden (29,1%), dan

yang memberikan penilaian tidak puas terhadap empati pelayanan pendidikan sebanyak 49 responden (44,5%).

D. Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar. Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan uji *Chi Square* dan pengujian data menggunakan program *SPSS 21.0 for windows*.

Tabel 11. hubungan antara Tampilan Fisik Pelayanan Pendidikan (*Tangibles*) terhadap kepuasan Mahasiswa

Variabel	Kepuasan Mahasiswa terhadap tampilan fisik						Total	<i>p</i>
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas			
	N	%	N	%	N	%		
Baik	27	93,1	2	2,0	0	0,0	29	100
Cukup Baik	0	0,0	20	80,0	5	20,0	25	100
Tidak Baik	0	0,0	3	5,4	53	94,6	56	100
Total	27	24,5	25	22,7	58	52,7	110	100

(Sumber : Data primer, februari 2017 yang diperoleh dari kuesioner)

Berdasarkan tabel 11 diatas, responden yang memberikan penilaian baik dan merasa puas sebanyak 27 responden (93,1%), sedangkan untuk responden yang memberikan penilaian baik dan merasa cukup puas sebanyak 2 responden (2,0%) dan yang memberikan penilaian baik dan merasa tidak puas 0 responden (0,00%). Responden yang memberikan penilaian cukup baik dan merasa puas sebanyak 0 responden (0,0%), sedangkan untuk responden yang memberikan

penilaian cukup baik dan merasa cukup puas sebanyak 20 responden (80,0%) dan yang memberikan penilaian cukup baik dan merasa tidak puas 5 responden (20,00%). Responden yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa puas sebanyak 0 responden (0,00%), sedangkan untuk responden yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa cukup puas sebanyak 3 responden (5,4%) dan yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa tidak puas 53 responden (94,6%). Hasil uji statistik yang didapatkan yaitu nilai $p=0.000$ ($p<0.05$), dimana ada hubungan yang signifikan.

Tabel 12. hubungan antara Daya Tanggap Pelayanan Pendidikan (*responsiveness*) terhadap kepuasan Mahasiswa

Variabel	Kepuasan Mahasiswa terhadap daya tanggap						Total	p
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas			
	N	%	N	%	N	%		
Baik	27	87,1	4	12,9	0	0,0	31	100
Cukup Baik	1	2,8	25	69,4	10	27,8	36	100
Tidak Baik	0	0,0	3	7,0	40	93,0	43	100
Total	28	25,5	32	29,1	50	45,5	110	100

(Sumber : Data primer, februari 2017 yang diperoleh dari kuesioner)

Berdasarkan tabel 12 diatas, responden yang memberikan penilaian baik dan merasa puas sebanyak 27 responden (87,1%), sedangkan untuk responden yang memberikan penilaian baik dan merasa cukup puas sebanyak 4 responden (12,9%) dan yang memberikan penilaian baik dan merasa tidak puas 0 responden (0,00%). Responden yang memberikan penilaian cukup baik dan merasa puas sebanyak 1 responden (2,8%), sedangkan untuk responden yang memberikan penilaian cukup baik dan merasa cukup puas sebanyak 25 responden (69,4%) dan

yang memberikan penilaian cukup baik dan merasa tidak puas 10 responden (27,8%). Responden yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa puas sebanyak 0 responden (0,00%), sedangkan untuk responden yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa cukup puas sebanyak 3 responden (7,0%) dan yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa tidak puas 40 responden (93,0%). Hasil uji statistik yang didapatkan yaitu nilai $p=0.000$ ($p<0.05$), dimana ada hubungan yang signifikan.

Tabel 13. hubungan antara Kehandalan Pelayanan Pendidikan (*reability*) terhadap kepuasan Mahasiswa

Variabel	Kepuasan Mahasiswa terhadap Kehandalan						Total	P
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas			
	N	%	N	%	N	%		
Baik	27	96,4	1	3,6	0	0,0	28	100
Cukup Baik	6	15,8	28	73,7	4	10,5	38	100
Tidak Baik	0	0,0	1	2,3	43	97,7	44	100
Total	33	30,0	30	27,3	47	42,7	110	100

(Sumber : Data primer, februari 2017 yang diperoleh dari kuesioner)

Berdasarkan tabel 13 diatas, responden yang memberikan penilaian baik dan merasa puas sebanyak 27 responden (96,4%), sedangkan untuk responden yang memberikan penilaian baik dan merasa cukup puas sebanyak 1 responden (3,6%) dan yang memberikan penilaian baik dan merasa tidak puas 0 responden (0,00%). Responden yang memberikan penilaian cukup baik dan merasa puas sebanyak 6 responden (15,8%), sedangkan untuk responden yang memberikan penilaian cukup baik dan merasa cukup puas sebanyak 28 responden (73,7%) dan yang memberikan penilaian cukup baik dan merasa tidak puas 4 responden

(10,5%). Responden yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa puas sebanyak 0 responden (0,00%), sedangkan untuk responden yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa cukup puas sebanyak 1 responden (2,3%) dan yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa tidak puas 43 responden (97,7%). Hasil uji statistik yang didapatkan yaitu nilai $p=0.000$ ($p<0.05$), dimana ada hubungan yang signifikan.

Tabel 14. hubungan antara Jaminan Pelayanan Pendidikan (*assurance*) terhadap kepuasan Mahasiswa

Variabel	Kepuasan Mahasiswa terhadap Jaminan						Total		p
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas				
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Baik	27	100	0	0,0	0	0,0	27	100	0,000
Cukup Baik	10	27,8	22	61,1	4	11,1	25	100	
Tidak Baik	0	0,0	3	6,4	44	93,6	56	100	
Total	37	33,6	25	22,7	48	43,6	110	100	

(Sumber : Data primer, februari 2017 yang diperoleh dari kuesioner)

Berdasarkan tabel 14 diatas, responden yang memberikan penilaian baik dan merasa puas sebanyak 27 responden (100%), sedangkan untuk responden yang memberikan penilaian baik dan merasa cukup puas sebanyak 0 responden (0,0%) dan yang memberikan penilaian baik dan merasa tidak puas 0 responden (0,00%). Responden yang memberikan penilaian cukup baik dan merasa puas sebanyak 10 responden (27,8%), sedangkan untuk responden yang memberikan penilaian cukup baik dan merasa cukup puas sebanyak 22 responden (61,1%) dan yang memberikan penilaian cukup baik dan merasa tidak puas 4 responden (11,1%). Responden yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa puas

sebanyak 0 responden (0,00%), sedangkan untuk responden yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa cukup puas sebanyak 3 responden (6,4%) dan yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa tidak puas 44 responden (93,6%). Hasil uji statistik yang didapatkan yaitu nilai $p=0.000$ ($p<0.05$), dimana ada hubungan yang signifikan.

Tabel 15. hubungan antara Empati Pelayanan Pendidikan (*Emphaty*) terhadap kepuasan Mahasiswa

Variabel	Kepuasan Mahasiswa terhadap empati						Total	<i>p</i>
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas			
	N	%	N	%	N	%		
Baik	29	87,9	4	12,1	0	0,0	33	100
Cukup Baik	0	0,0	26	76,5	8	23,5	34	100
Tidak Baik	0	0,0	2	4,7	41	95,3	43	100
Total	29	26,4	32	29,1	49	44,5	110	100

(Sumber : Data primer, februari 2017 yang diperoleh dari kuesioner)

Berdasarkan tabel 15 diatas, responden yang memberikan penilaian baik dan merasa puas sebanyak 27 responden (87,9%), sedangkan untuk responden yang memberikan penilaian baik dan merasa cukup puas sebanyak 4 responden (12,1%) dan yang memberikan penilaian baik dan merasa tidak puas 8 responden (23,5%). Responden yang memberikan penilaian cukup baik dan merasa puas sebanyak 0 responden (0,0%), sedangkan untuk responden yang memberikan penilaian cukup baik dan merasa cukup puas sebanyak 26 responden (76,5%) dan yang memberikan penilaian cukup baik dan merasa tidak puas 8 responden (23,5%). Responden yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa puas sebanyak 0 responden (0,00%), sedangkan untuk responden yang memberikan

penilaian tidak baik dan merasa cukup puas sebanyak 2 responden (4,7%) dan yang memberikan penilaian tidak baik dan merasa tidak puas 41 responden (95,3%). Hasil uji statistik yang didapatkan yaitu nilai $p=0.000$ ($p<0.05$), dimana ada hubungan yang signifikan.

BAB VI

PEMBAHASAN

Mutu pelayanan pendidikan memiliki dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Menuju era globalisasi dimana persaingan akan terbuka, maka industri pelayanan pendidikan harus mampu merubah paradigma dalam memberikan pelayanan pendidikan. Institusi pelayanan pendidikan harus berfokus pada kepuasan pelanggan.²⁴

Penyedia jasa akan pelayanan pendidikan kedokteran dewasa ini mengalami persaingan yang semakin ketat, seiring perkembangan ilmu pendidikan kedokteran dan banyaknya minat terhadap jurusan pendidikan kedokteran yang semakin meningkat¹⁰

Dalam penelitian ini berdasarkan teori Parasuraman dkk yang membahas tentang kepuasan pelanggan khususnya pada pelayanan pendidikan terhadap mahasiswa di lihat dari segi Tampilan Fisik (*Tangibles*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Keandalan (*Reability*), dan Empati (*Emphaty*) menunjukkan adanya pengaruh pelayanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa.

A. Hubungan antara Tampilan Fisik Pelayanan Pendidikan (*Tangibles*) terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penelitian ini bermaksud untuk membuktikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa di pengaruhi oleh tampilan fisik dari pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar. Setelah melaksanakan penelitian, maka dapat di katakan bahwa antara tingkat kepuasan mahasiswa dan tampilan fisik pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar memiliki suatu hubungan yang signifikan (Tabel 11).

Hasil penelitian Lovelock dan Wright menyimpulkan bahwa tampilan fisik memberi petunjuk tentang kualitas jasa dan akan mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa tersebut sehingga di perlukan sifat dan bukti fisik dari bagi pelanggan tersebut.¹² Penampilan adalah bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberian jasa¹⁰.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada yang memberikan penilaian baik dan cukup baik pada kualitas tampilan fisik dari pelayanan pendidikan Fakultas kedokteran Unismuh Makassar serta merasa puas dan cukup puas. Namun ternyata sebagian besar responden memberikan tidak baik pada kualitas tampilan fisik dari pelayanan pendidikan Fakultas kedokteran Unismuh Makassar dan menyatakan tidak puas, melihat dari angka persentasi yang tercantum pada Tabel 11.

Jadi tingkat kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh tampilan fisik pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar. Semakin banyak penilaian baik terhadap tampilan fisik pelayanan pendidikan maka semakin banyak juga yang merasa puas. Begitu pula sebaliknya semakin banyak penilaian tidak baik maka semakin banyak pula yang merasa tidak puas

B. Hubungan antara Daya Tanggap pelayanan pendidikan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penelitian ini bermaksud untuk membuktikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa di pengaruhi oleh daya tanggap dari pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar. Setelah melaksanakan penelitian, maka dapat di katakan bahwa antara tingkat kepuasan mahasiswa dan daya tanggap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar memiliki suatu hubungan yang signifikan (Tabel 11).

Dimensi Daya Tanggap yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan jasa yang terutama sifatnya membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan dan keluhan dari konsumen.¹⁰ Ketika pelayanan yang baik di berikan oleh pada karyawan maka akan terbentuk hubungan kekeluargaan. Hal ini berdampak pada loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Hasil penelitian Sabihaini (2002) menyimpulkan bahwa dimensi Daya Tanggap berpengaruh terhadap tingkat loyalitas konsumen.¹⁰ Berdasarkan teori ini, Fakultas Kedokteran yang dalam hal ini sebagai penyedia jasa itu dapat dinilai baik atau tidak baik dari aspek daya tanggap dalam memberikan jasa bergantung dari bagaimana loyalitas konsumen yang dalam hal ini adalah mahasiswa.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada yang memberikan penilaian baik dan cukup baik pada kualitas daya tanggap dari pelayanan pendidikan Fakultas kedokteran Unismuh Makassar serta merasa puas dan cukup puas. Namun ternyata sebagian besar responden memberikan tidak baik pada kualitas daya tanggap dari pelayanan pendidikan Fakultas kedokteran Unismuh Makassar dan menyatakan tidak puas, melihat dari angka persentasi yang tercantum pada Tabel 12.

Jadi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap daya pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar sangat bergantung kepada bagaimana daya tanggap Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar dalam memberikan pelayanan menurut penilaian mahasiswa itu sendiri. Semakin banyak penilaian baik terhadap pelayanan pendidikan maka semakin banyak juga yang merasa puas. Begitu pula sebaliknya semakin banyak penilaian tidak baik maka semakin banyak pula yang merasa tidak puas. Dan berdasarkan hasil penelitian dan juga teori yang telah ada, dapat menggambarkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dan kualitas daya tanggap dari pelayanan pendidikan yang di berikan Fakultas kedokteran Unismuh Makassar memiliki hubungan yang signifikan.

C. Hubungan antara Jaminan Pelayanan Pendidikan (*Assurance*) terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dimensi Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya karyawan terhadap konsumen. Nilai yang terhantar akan membentuk loyalitas pelanggan. Hasil penelitian Cronin *et al* (2000), yang

menyimpulkan bahwa dimensi assurance mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap loyalitas.²⁶

Jaminan juga dapat di artikan sebagai kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri dari konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya dalam mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya.¹⁰

Penelitian ini bermaksud untuk membuktikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa di pengaruhi oleh jaminan dari pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada yang memberikan penilaian baik dan cukup baik pada kualitas jaminan dari pelayanan pendidikan Fakultas kedokteran Unismuh Makassar serta merasa puas dan cukup puas. Namun ternyata sebagian besar responden memberikan tidak baik pada kualitas jaminan dari pelayanan pendidikan Fakultas kedokteran Unismuh Makassar dan menyatakan tidak puas, melihat dari angka persentasi yang tercantum pada Tabel 13.

Jadi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jaminan pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar sangat bergantung kepada bagaimana jaminan Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar dalam memberikan pelayanan menurut penilaian mahasiswa itu sendiri. Semakin banyak penilaian baik terhadap pelayanan pendidikan maka semakin banyak juga yang merasa puas. Begitu pula sebaliknya semakin banyak penilaian tidak baik maka semakin banyak pula yang merasa tidak puas. Dan berdasarkan hasil penelitian dan juga teori yang telah ada,

dapat menggambarkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dan kualitas jaminan dari pelayanan pendidikan yang di berikan Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar memiliki hubungan yang signifikan.

D. Hubungan antara Keandalan Pelayanan Pendidikan (*Reability*) terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

Kehandalan dapat di artikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai harapan pengguna yaitu tepat waktu.¹⁰

Dari pelayanan yang di berikan oleh perusahaan dalam bentuk kecepatan, keakuratan, dan memuaskan akan berdampak pada tingginya tingkat loyalitas konsumen terhadap produk perusahaan tersebut. Hal senada di kemukakan oleh Loveloc dan Wright (2005) yang menyatakan perlu ada kesesuaian pada pelayanan dan apa yang di butuhkan dari waktu ke waktu.²⁶

Penelitian ini bermaksud untuk membuktikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa di pengaruhi oleh kehandalan dari pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada yang memberikan penilaian baik dan cukup baik pada kualitas kehandalan dari pelayanan pendidikan Fakultas kedokteran Unismuh Makassar serta merasa puas dan cukup puas. Namun ternyata sebagian besar responden memberikan tidak baik pada kualitas kehandalan dari pelayanan pendidikan Fakultas kedokteran Unismuh Makassar dan menyatakan tidak puas, melihat dari angka persentasi yang tercantum pada Tabel 14.

Jadi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kehandalan pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar sangat bergantung kepada bagaimana kehandalan Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar dalam memberikan pelayanan menurut penilaian mahasiswa itu sendiri. Semakin banyak penilaian baik terhadap pelayanan pendidikan maka semakin banyak juga yang merasa puas. Begitu pula sebaliknya semakin banyak penilaian tidak baik maka semakin banyak pula yang merasa tidak puas. Dan berdasarkan hasil penelitian dan juga teori yang telah ada, dapat menggambarkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dan kualitas kehandalan dari pelayanan pendidikan Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar memiliki hubungan yang signifikan.

E. Hubungan antara Empati Pelayanan Pendidikan (*Empathy*) terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

Empati mencakup hubungan komunikasi, perhatian dan pemahaman kebutuhan konsumen. Jika konsumen berpendapat bahwa penyedia jasa dapat memberikan empati kepada konsumen maka mereka tidak perlu lagi merasa ragu untuk tetap mengkonsumsi jasa yang di berikan. Hal ini membentuk tingkat loyalitas pelanggan. Seperti yang di katakan Haryono *et al* (2006) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan searah antara dimensi empati dan loyalitas pelanggan atau konsumen.²⁶

Empati juga dapat di artikan sebagai perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggan .¹⁰

Penelitian ini bermaksud untuk membuktikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa di pengaruhi oleh empati dari pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada yang memberikan penilaian baik dan cukup baik pada kualitas empati dari pelayanan pendidikan Fakultas kedokteran Unismuh Makassar serta merasa puas dan cukup puas. Namun ternyata sebagian besar responden memberikan tidak baik pada kualitas empati dari pelayanan pendidikan Fakultas kedokteran Unismuh Makassar dan menyatakan tidak puas, melihat dari angka persentasi yang tercantum pada Tabel 15.

Jadi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap empati pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar sangat bergantung kepada bagaimana empati Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar dalam memberikan pelayanan menurut penilaian mahasiswa itu sendiri. Semakin banyak penilaian baik terhadap pelayanan pendidikan maka semakin banyak juga yang merasa puas. Begitu pula sebaliknya semakin banyak penilaian tidak baik maka semakin banyak pula yang merasa tidak puas. Dan berdasarkan hasil penelitian dan juga teori yang telah ada, dapat menggambarkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dan kualitas empati dari pelayanan pendidikan Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar memiliki hubungan yang signifikan.

BAB VII

TINJAUAN ISLAMI

A. Pendidikan Dalam Islam

Ilmu Pendidikan Dalam Perspektif Islam, Menurut Langgulong pendidikan Islam tercakup dalam delapan pengertian, yaitu At-Tarbiyyah Ad-Din (Pendidikan keagamaan), At-Ta'lim fil Islamy (pengajaran keislaman), Tarbiyyah Al-Muslimin (Pendidikan orang-orang islam), At-tarbiyyah fil Islam (Pendidikan dalam islam), At-Tarbiyyah 'inda Muslimin (pendidikan dikalangan Orang-orang Islam), dan At-Tarbiyyah Al-Islamiyyah (Pendidikan Islami). Arti pendidikan Islam itu sendiri adalah pendidikan yang berdasarkan Islam. Isi ilmu adalah teori. Isi ilmu bumi adalah teori tentang bumi. Maka isi Ilmu pendidikan adalah teori-teori tentang pendidikan, Ilmu pendidikan Islam secara lengkap isi suatu ilmu bukanlah hanya teori.

Hakikat manusia menurut Islam adalah makhluk (ciptaan) Tuhan, hakikat wujudnya bahwa manusia adalah makhluk yang perkembangannya dipengaruhi oleh pembawaan dan lingkungan. Manusia sempurna menurut Islam adalah jasmani yang sehat serta kuat dan Berketerampilan, cerdas serta pandai. Tujuan umum pendidikan Islam ialah terwujudnya manusia sebagai hamba Allah. Jadi menurut Islam, pendidikan haruslah menjadikan seluruh manusia yang menghambakan kepada Allah. Yang dimaksud menghambakan diri ialah beribadah kepada Allah.

Ar-Rahman ayat 1-4 (Tentang subyek pendidikan)

Yang artinya: “(Rabb) Yang Maha Pemurah. Yang telah mengajarkan al Qur’an. Dia menciptakan manusia. Mengajarnya pandai berbicara /AI-Bayan”.

Kaitannya ayat ar-Rahman ini dengan Subjek Pendidikan adalah sebagai berikut:

- Kata ar-Rahman menunjukkan bahwa sifat-sifat pendidik adalah murah hati, penyayang dan lemah lembut, santun dan berakhlak mulia kepada anak didiknya dan siapa saja yang menunjukkan profesionalisasi pada Kompetensi Personal
- Seorang guru hendaknya memiliki kompetensi paedagogis yang baik sebagaimana Allah mengajarkan al-Quran kepada Nabi-NYA.
- Al-Quran menunjukkan sebagai materi yang diberikan kepada anak didik adalah kebenaran/ilmu dari Allah (Kompetensi Profesional)
- Keberhasilan pendidik adalah ketika anak didik mampu menerima dan mengembangkan ilmu yang diberikan, sehingga anak didik menjadi generasi yang memiliki kecerdasan spiritual dan kecerdasan intelektual, sebagaimana penjelasan AI-Bayan.

B. Pelayanan sebagai Tolong-Menolong terhadap sesama dalam Islam

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji,

kemunkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.

(QS. an-Nahl 16 : 89)

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

"Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran."

(Q.S. Al-Maidah ayat 2)

Dan untuk persaudaraan ada hak-haknya di dunia berupa mendoakan yang bersin (Apabila membaca hamdalah), mengunjungi yang sakit, memenuhi undangan, memberikan penghormatan, dan mengiringi jenazah.²³

C. Pelayanan yang Prima menurut pandangan Islam.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا

لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ
إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”

D. Kualitas pelayanan dalam islam dan kaitannya dengan teori

Parasuraman.

1. Reliability (keandalan).

Menurut Parasuraman et. al., (1984) adalah Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas perniagaan/muamalah.

Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyalah-nyai amanat yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana terdapat dalam hadis

Rasulullah saw diriwayatkan oleh Bukhari yang artinya: *“apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya”*

Allah SWT telah berfirman yang artinya "Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah." (QS. Al- Ahzab: 21). Di dalam hadist-hadist mulia, Rasulullah SAW telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena profesionalitas beliau pada waktu berniaga maupun aktifitas kehidupan yang lainnya, maka beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapatkan gelar Al-Amin.

Jadi dalam hal ini dalam pelayanan pendidikan terhadap mahasiswa haruslah mencontoh layaknya Rasulullah SAW sebagai suri tauladan yang telah mempraktekkan bagaimana cara dalam bersikap memberikan pelayanan dalam menjalankan aktifitas perniagaan/muamalah karena Allah SWT telah berfirman dalam ayat yang telah disebutkan diatas bahwa adalah suatu keharusan atau kewajiban bagi ummat islam dalam beraktifitas mencontoh atau menauladani Rasulullah SAW.

2. Tangibles (kemampuan fisik).

Menurut Parasuraman et. al., (1984) adalah Tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga pelayanan jasa, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT Firmankan dalam Q.S Al-A'raf : 26, yang artinya "Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat. (QS. Al-A'raf : 26).

3. Responsivness (daya tanggap).

Menurut Parasuraman et. al., (1984) adalah Keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa tepat waktu. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan.

Allah SWT telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah SWT berfirman yang artinya : "Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain", (QS. Al-Insyirah: 7).

4. Assurance (jaminan).

Menurut Parasuraman et. al., (1984) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam membedakan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah. Allah SWT telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termaktub dalam *Q.S Asy-Syu'araa':181-182*, yang artinya "Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain; dan timbanglah dengan timbangan yang benar. " (*QS. Asy-Syu'araa' : 181-182*).

5. Emphaty (perhatian).

Menurut Parasuraman et. al., (1984) adalah Peduli, perhatian individu yang diberikan kepada konsumen. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah telah berfirman, yang artinya "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran." (*QS. An-Nahl : 90*).

Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menjelaskan Artinya: ***“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”***

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima

BAB VIII

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap Tampilan Fisik pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Unismuh Makassar dalam memberikan pelayanan memiliki hubungan yang signifikan. Bila pelayanan terhadap mahasiswa memiliki tampilan fisik yang baik menurut penilaian mahasiswa maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan dari mahasiswa tersebut.

Dan dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa mahasiswa banyak yang tidak puas terhadap aspek tampilan fisik pelayanan pendidikan yang ada di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar

2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Daya Tanggap dari kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar memiliki hubungan yang signifikan. Bila pelayanan pendidikan terhadap mahasiswa memiliki daya tanggap yang baik menurut penilaian mahasiswa itu sendiri, maka akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa tersebut.

Dan dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa mahasiswa banyak yang tidak puas terhadap aspek daya tanggap pelayanan pendidikan yang ada di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar

3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jaminan dari kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar

memiliki hubungan yang signifikan. Bila pelayanan pendidikan terhadap mahasiswa memiliki jaminan yang baik menurut penilaian mahasiswa itu sendiri, maka akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa tersebut.

Dan dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa mahasiswa banyak yang tidak puas terhadap aspek Jaminan pelayanan pendidikan yang ada di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar

4. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kehandalan dari kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar memiliki hubungan yang signifikan. Bila pelayanan pendidikan terhadap mahasiswa memiliki kehandalan yang baik menurut penilaian mahasiswa itu sendiri, maka akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa tersebut.

Dan dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa mahasiswa banyak yang tidak puas terhadap aspek kehandalan pelayanan pendidikan yang ada di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar

5. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek empati dari kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar memiliki hubungan yang signifikan. Bila pelayanan pendidikan terhadap mahasiswa memiliki aspek empati yang baik menurut penilaian mahasiswa itu sendiri, maka akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa tersebut.

Dan dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa mahasiswa banyak yang tidak puas terhadap aspek empati pelayanan pendidikan yang ada di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar

B. SARAN

1. Bagi birokrat Universitas Muhammadiyah Makassar, diharapkan agar kiranya lebih memperhatikan lagi bagaimana kondisi Fakultas Kedokteran tak hanya dari segi infrastruktur tetapi juga dari segi metode dan kualitas pelayanan yang di terapkan oleh penyedia pelayanan yang ada di Fakultas kedokteran baik itu birokrat maupun staff beserta jajarannya. Diharapkan pula agar kiranya kebijaksanaan - kebijaksanaan maupun keputusan – keputusan yang telah dikeluarkan oleh Universitas Muhammadiyah Makassar, lebih ditegaskan lagi dalam penerapannya di Fakultas Kedokteran dengan tujuan supaya Fakultas kedokteran lebih seiring lagi dalam menjadi bagian dari Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bagi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan pendidikan yang telah diberikan ternyata belum memberikan rasa puas terhadap mahasiswa yang dalam hal ini adalah sebagai pelanggan jasa. Berdasarkan hal tersebut maka diharapkan dan dimohon agar kiranya Fakultas kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar mengevaluasi kembali metode pelayanan pendidikan yang diterapkan kepada mahasiswa agar kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar bisa membuat mahasiswa yang dalam hal ini sebagai pengguna jasa puas dengan pelayanan yang ada. Maka dari itu diharapkan kepada birokrat Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar menjadikan penilaian dari sudut pandang mahasiswa sebagai bahan pertimbangan untuk pembuatan dan penentuan

kebijakan dalam rangka perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

3. Bagi mahasiswa, agar kiranya sebagai mahasiswa jangan bersifat apatis dan tidak peduli terhadap keadaan sekitar. Dalam hal ini mahasiswa adalah penerima jasa atau konsumen yang berhak mendapatkan pelayanan produk yang sesuai dengan hak mahasiswa seharusnya. Gunakan segala sumber daya manusia sebagai mahasiswa untuk memaksimalkan penggunaan segala sumber daya yang memang sudah semestinya ada, agar kualitas pelayanan pendidikan yang didapatkan lebih maksimal sebagaimana mestinya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 20 Tahun 2013 tentang Pendidikan Kedokteran
3. Departemen Pendidikan Nasional. (2008) *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
4. Hasbulloh. (2011). *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
5. Undang Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
6. Redja Mulyaharjo, 2010. *Pengantar Pendidikan Sebuah Study Awal Tentang Dasar-Dasar Pendidikan pada Umumnya dan Pendidikan di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
7. Lift Anis Ma'shumah, 2001, *Paradigma Pendidikan Islam*. Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo
8. Tim penyusun AIK dan KI APKKM Majelis Dikti PP Muhammadiyah, 2012, *Standar Karakter dan Kompetensi Dokter Muhammadiyah*. Yogyakarta : PT. Leutika Nouvalitera
9. Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, ed II.

10. M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, 2004. Bogor : Ghalia Indonesia.
11. Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*.
12. Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*
13. Philip Kotler, 1999. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Vol 2, Edisi Ketujuh*, Terjemahan. Jakarta : Lembaga Penerbit FE-UI.
14. Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*.
15. Fandy Tjiptono, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*, 2008 Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2008
16. Depdiknas, *Standar Nasional Pendidikan*, Jakarta: Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Pasal 28.
17. Kotler, *Marketing Manajemen 10th edition*, Upper Saddle River: Prentice Hall. Inc
18. Sri Minarti, *Manajemen Sekolah*, 2012. AR-RUZ MEDIA: Jogjakarta,
19. Buchari Alma & Ratih Hurriyati, 2009. *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, Bandung : Alfabeta.
20. Oteng Sutisno, 1985. *Administrasi Pendidikan*, Bandung : Angkas.
21. Cahya Daksa Wiguna, 2012, Analisis pengaruh kualitas pelayanan, Kualitas Tenaga Medis dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap

- di RSIA Ummu Hani Purbalingga, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.\
22. Juanita,SE,M.Kes, 2002, Peran Asuransi Kesehatan dalam Benchmarking rumah sakit dalam menghadapi Krisis Ekonomi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Jurusan Administrasi dan kebijakan keshetan, Universitas Sumatera Utara, Medan.
 23. Rahadi Fitra Nova, 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
 24. Sri Rahayu, 2011, Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan di Klinik Bersalin Sayang Ibu Batu Sangkar, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas, Padang
 25. Harun Rosjid, 2004, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo dengan metode servqual, Universitas Indonesia, Jakarta
 26. Ketut Gunawan, 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien, JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN, VOL.13, NO. 1, MARET 2011: 32-39 . Fakultas Ekonomi, Universitas Panji Sakti Singaraja. Bali

LAMPIRAN

1.PELAYANAN

		Statistics				
		Tangibles	Responsiveness	Reability	Assurance	Empaty
N	Valid	110	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		22.6273	10.5545	23.1818	14.9273	12.2909
Median		22.0000	10.0000	23.0000	14.0000	11.0000
Mode		16.00	8.00	19.00	12.00	8.00
Std. Deviation		5.97373	3.91325	5.25354	4.38033	4.55818
Minimum		12.00	4.00	14.00	5.00	5.00
Maximum		36.00	19.00	34.00	25.00	23.00
Percentiles	25	17.0000	7.7500	19.0000	11.0000	8.0000
	50	22.0000	10.0000	23.0000	14.0000	11.0000
	75	28.0000	14.0000	28.0000	19.0000	16.0000

2.KEPUASAN MAHASISWA

		Statistics				
		Tangiabes	Responsiveness	Reability	Assurance	Empaty
N	Valid	110	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		22.4000	10.4364	22.8455	14.8273	12.2000
Median		22.0000	10.0000	22.5000	14.0000	12.0000
Mode		22.00	8.00	17.00 ^a	11.00	8.00
Std. Deviation		5.70080	3.74295	5.23956	4.31098	4.41598
Minimum		13.00	5.00	12.00	5.00	5.00
Maximum		36.00	19.00	32.00	25.00	23.00
Sum		2464.00	1148.00	2513.00	1631.00	1342.00
Percentiles	25	17.7500	8.0000	19.0000	11.0000	8.0000
	50	22.0000	10.0000	22.5000	14.0000	12.0000
	75	28.0000	14.0000	27.2500	18.2500	16.0000

3. UNIVARIAT PELAYANAN

Statistics

		Tangible	Responsiveness	Reability	Assurance	Empaty
N	Valid	110	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	29	26.4	26.4	26.4
	Cukup	25	22.7	22.7	49.1
	Tidak Baik	56	50.9	50.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	31	28.2	28.2	28.2
	Cukup	36	32.7	32.7	60.9
	Tidak Baik	43	39.1	39.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Reability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	28	25.5	25.5	25.5
	Cukup	38	34.5	34.5	60.0
	Tidak Baik	44	40.0	40.0	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	27	24.5	24.5
	Cukup	36	32.7	57.3
	Tidak baik	47	42.7	100.0
	Total	110	100.0	100.0

Empaty

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	33	30.0	30.0
	Cukup	34	30.9	60.9
	Tidak Baik	43	39.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0

4. UNIVARIAT KEPUASAN MAHASISWA

Statistics

	Tangible	Responsiveness	Reability	Assurance	Empathy
N	Valid	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0

Tangible

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	27	24.5	24.5
	Cukup	25	22.7	47.3
	Tidak puas	58	52.7	100.0
	Total	110	100.0	100.0

Responsiveness

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	28	25.5	25.5
	Cukup	32	29.1	54.5

Tidak Puas	50	45.5	45.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Reability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	33	30.0	30.0	30.0
Cukup	30	27.3	27.3	57.3
Tidak puas	47	42.7	42.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	37	33.6	33.6	33.6
Cukup	25	22.7	22.7	56.4
Tidak Puas	48	43.6	43.6	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Empathy

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	29	26.4	26.4	26.4
Cukup	32	29.1	29.1	55.5
Tidak puas	49	44.5	44.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

5. BIVARIAT**Notes**

Output Created		11-FEB-2017 00:57:35
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>

	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		110
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	
Syntax		CROSSTABS /TABLES=Tangible BY Tangi /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ /CELLS=COUNT EXPECTED ROW COLUMN /COUNT ROUND CELL.	
Resources	Processor Time		00:00:00.03
	Elapsed Time		00:00:00.03
	Dimensions Requested		2
	Cells Available		174734

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Responsiveness *	110	100.0	0	0.0%	110	100.0%
Responsiveness		%				

Responsiveness * Responsiveness Crosstabulation

		Responsiveness			Total
		Puas	Cukup	Tidak Puas	
Responsiveness	Count	27	4	0	31
	Expected Count	7.9	9.0	14.1	31.0
	% within Responsiveness	87.1%	12.9%	0.0%	100.0%
	% within Responsiveness	96.4%	12.5%	0.0%	28.2%
	Responsiveness	Baik			

Total	Cukup	% of Total	24.5%	3.6%	0.0%	28.2%
		Count	1	25	10	36
		Expected Count	9.2	10.5	16.4	36.0
		% within Responsiveness	2.8%	69.4%	27.8%	100.0%
		% within Responsiveness	3.6%	78.1%	20.0%	32.7%
		% of Total	0.9%	22.7%	9.1%	32.7%
	Tidak Baik	Count	0	3	40	43
		Expected Count	10.9	12.5	19.5	43.0
		% within Responsiveness	0.0%	7.0%	93.0%	100.0%
		% within Responsiveness	0.0%	9.4%	80.0%	39.1%
		% of Total	0.0%	2.7%	36.4%	39.1%
		Count	28	32	50	110
	Total	Expected Count	28.0	32.0	50.0	110.0
		% within Responsiveness	25.5%	29.1%	45.5%	100.0%
		% within Responsiveness	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	25.5%	29.1%	45.5%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	132.638 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	137.872	4	.000
Linear-by-Linear Association	85.022	1	.000
N of Valid Cases	110		

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Tangible * Tangible	110	100.0%	0	0.0%	110	100.0%

Tangible * Tangible Crosstabulation

			Tangible			Total
			Puas	Cukup	Tidak puas	
Tangible	Baik	Count	27	2	0	29
		Expected Count	7.1	6.6	15.3	29.0
		% within Tangible	93.1%	6.9%	0.0%	100.0%
		% within Tangible	100.0%	8.0%	0.0%	26.4%
	% of Total	24.5%	1.8%	0.0%	26.4%	
	Cukup	Count	0	20	5	25
		Expected Count	6.1	5.7	13.2	25.0
		% within Tangible	0.0%	80.0%	20.0%	100.0%
		% within Tangible	0.0%	80.0%	8.6%	22.7%
	% of Total	0.0%	18.2%	4.5%	22.7%	
	Tidak Baik	Count	0	3	53	56
		Expected Count	13.7	12.7	29.5	56.0
% within Tangible		0.0%	5.4%	94.6%	100.0%	
% within Tangible		0.0%	12.0%	91.4%	50.9%	
% of Total	0.0%	2.7%	48.2%	50.9%		
Total	Count	27	25	58	110	
	Expected Count	27.0	25.0	58.0	110.0	
	% within Tangible	24.5%	22.7%	52.7%	100.0%	
	% within Tangible	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
% of Total	24.5%	22.7%	52.7%	100.0%		

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	161.157 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	161.203	4	.000
Linear-by-Linear Association	95.568	1	.000
N of Valid Cases	110		

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Reability * Reability	110	100.0%	0	0.0%	110	100.0%

Reability * Reability Crosstabulation

		Reability			Total	
		Puas	Cukup	Tidak puas		
Reability	Baik	Count	27	1	0	28
		Expected Count	8.4	7.6	12.0	28.0
		% within Reability	96.4%	3.6%	0.0%	100.0%
		% within Reability	81.8%	3.3%	0.0%	25.5%
	% of Total	24.5%	0.9%	0.0%	25.5%	
	Cukup	Count	6	28	4	38
		Expected Count	11.4	10.4	16.2	38.0
		% within Reability	15.8%	73.7%	10.5%	100.0%
		% within Reability	18.2%	93.3%	8.5%	34.5%
	% of Total	5.5%	25.5%	3.6%	34.5%	
	Tidak Baik	Count	0	1	43	44
		Expected Count	13.2	12.0	18.8	44.0
% within Reability		0.0%	2.3%	97.7%	100.0%	
% within Reability		0.0%	3.3%	91.5%	40.0%	
% of Total	0.0%	0.9%	39.1%	40.0%		
Total	Count	33	30	47	110	
	Expected Count	33.0	30.0	47.0	110.0	
	% within Reability	30.0%	27.3%	42.7%	100.0%	
	% within Reability	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
% of Total	30.0%	27.3%	42.7%	100.0%		

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	155.144 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	161.915	4	.000
Linear-by-Linear Association	92.387	1	.000
N of Valid Cases	110		

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Assurance * Assurance	110	100.0%	0	0.0%	110	100.0%

Assurance * Assurance Crosstabulation

		Assurance			Total	
		Puas	Cukup	Tidak Puas		
Assurance	Baik	Count	27	0	0	27
		Expected Count	9.1	6.1	11.8	27.0
		% within Assurance	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		% within Assurance	73.0%	0.0%	0.0%	24.5%
	% of Total	24.5%	0.0%	0.0%	24.5%	
	Cukup	Count	10	22	4	36
		Expected Count	12.1	8.2	15.7	36.0
		% within Assurance	27.8%	61.1%	11.1%	100.0%
		% within Assurance	27.0%	88.0%	8.3%	32.7%
	% of Total	9.1%	20.0%	3.6%	32.7%	
	Tidak baik	Count	0	3	44	47
		Expected Count	15.8	10.7	20.5	47.0
% within Assurance		0.0%	6.4%	93.6%	100.0%	
% within Assurance		0.0%	12.0%	91.7%	42.7%	
% of Total	0.0%	2.7%	40.0%	42.7%		
Total	Count	37	25	48	110	
	Expected Count	37.0	25.0	48.0	110.0	

% within Assurance	33.6%	22.7%	43.6%	100.0%
% within Assurance	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
% of Total	33.6%	22.7%	43.6%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	133.942 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	147.140	4	.000
Linear-by-Linear Association	87.905	1	.000
N of Valid Cases	110		

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Empaty * Empathy	110	100.0%	0	0.0%	110	100.0%

Empaty * Empathy Crosstabulation

		Empathy			Total
		Puas	Cukup	Tidak puas	
Baik	Count	29	4	0	33
	Expected Count	8.7	9.6	14.7	33.0
	% within Empaty	87.9%	12.1%	0.0%	100.0%
	% within Empathy	100.0%	12.5%	0.0%	30.0%
Empaty	% of Total	26.4%	3.6%	0.0%	30.0%
	Count	0	26	8	34
	Expected Count	9.0	9.9	15.1	34.0
	% within Empaty	0.0%	76.5%	23.5%	100.0%
Cukup	% within Empathy	0.0%	81.3%	16.3%	30.9%
	% of Total	0.0%	23.6%	7.3%	30.9%
	Count	0	2	41	43
Tidak Baik					

	Expected Count	11.3	12.5	19.2	43.0
	% within Empaty	0.0%	4.7%	95.3%	100.0%
	% within Empathy	0.0%	6.3%	83.7%	39.1%
	% of Total	0.0%	1.8%	37.3%	39.1%
	Count	29	32	49	110
Total	Expected Count	29.0	32.0	49.0	110.0
	% within Empaty	26.4%	29.1%	44.5%	100.0%
	% within Empathy	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total	26.4%	29.1%	44.5%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	148.984 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	157.943	4	.000
Linear-by-Linear Association	90.744	1	.000
N of Valid Cases	110		