

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK

Yuliawati (NIM 121310473)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pontianak metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang sedang berlangsung, penelitian ini menggunakan *instrument* kuesioner (daftar pertanyaan) sebagai alat pengumpul data pokok. Data yang dikumpulkan disebarkan kepada 100 mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*). Kelima dimensi ini digunakan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pontianak dan sebagai dasar dalam membuat kuesioner yang diukur dengan menggunakan skala Likert. Hasil dari kuesioner tersebut kemudian ditabulasi dan dianalisis dengan menggunakan analisis diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa sebesar 3,73 dan nilai kepentingan yaitu 4,35 yang berarti nilai kepentingan lebih besar dari nilai kepuasan yang artinya mahasiswa tidak puas dengan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pontianak. Data diagram kartesius menyatakan bahwa dimensi keandalan, daya tanggap dan empati termasuk ke dalam Kuadran C, atributnya dalam kuadran C adalah Kesesuaian jadwal kegiatan belajar dengan kalender akademik, Kemampuan dosen dalam mengajar, dan Kemampuan karyawan / staf dalam melayani mahasiswa.

Dimensi jaminan pada Kuadran B, menunjukkan indikator Fakultas yang telah berhasil dilaksanakan untuk itu wajib dipertahankan. Atribut yang termasuk dalam kuadran B adalah Kesesuaian jumlah pertemuan dengan jumlah yang di sepakati pada kontrak belajar. Dimensi pada Kuadran A menunjukkan indikator Fakultas belum melaksanakan sesuai dengan keinginan mahasiswa, atribut dalam kuadran A adalah Kesesuaian antara silabus dengan materi yang disampaikan dosen.

Kata Kunci: Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Berwujud.