

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DENGAN
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA KEPERAWATAN
STIKES JENDERAL A. YANI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

GIFARI WAHYU WIBISANA

2213054

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN JUDUL
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DENGAN
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA KEPERAWATAN
STIKES JENDERAL A. YANI YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

GIFARI WAHYU WIBISANA

2213054

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2017

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DENGAN
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA KEPERAWATAN
STIKES JENDERAL A. YANI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan oleh :

GIFARI WAHYU WIBISANA

2213054

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal 30 Agustus 2017

Menyetujui :

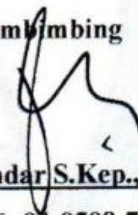
Penguji



Sujono Rivadi S.Kep.,Ns.,M.Kes

NIDN: 05-0108-7601

Pembimbing




Rahayu Iskandar S.Kep.,Ns.,M.Kep

NIDN: 04-0508-7501

Mengesahkan,

a.n Ketua Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan (S1)



Tetra Saktika Adinugraha, M.Kep.,Sp.Kep.,MB

NIDN.05-2310-8302

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Gifari Wahyu

NPM : 2213054

Program Studi : IlmuKeperawatan (S1)

JudulSkripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas adalah asli karya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Dengan ini saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Stikes Jenderal AchmaYani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, September 2017



Gifari Wahyu

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Stikes Jend A.Yani Yogyakarta”.

Skripsi ini dapat diselesaikan, atas seizin rahmat Allah yang maha kuasa, bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. dr.Kuswanto Hardjo, M. Kes selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Tetra Saktika A.,M.Kep.,Ns.Sp.Kep.M.B selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun Skripsi ini.
3. Dosen pembimbing Rahayu Iskandar S.kep Ns, M. Kep yang selalu membimbing dan memberikan arahan
4. Terima kasih kepada seluruh mahasiswa keperawatan Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini
5. Untuk Kedua orang tua dan saudara yang selalu mendukung dan mendoakan kelancaran pembuatan skripsi ini
6. Untuk teman-teman yang ada di Balikpapan dan Yogyakarta
7. Dan berbagai pihak yang mau membantu dalam penyelesaian skripsi ini

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Akhirnya besar harapan penulis semoga karya tulis ilmiah ini bisa berguna untuk semuanya.

Yogyakarta, September 2017

Gifari Wahyu Wibisana

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	8
1. Kualitas Pelayanan.....	8
a. Pengertian.....	8
b. Karakteristik Layanan.....	9
c. Harapan dan Ekspektasi terhadap Layanan.....	10
d. Faktor-Faktor Harapan Pelanggan	11
e. Penilaian Kualitas Pelayanan	14
f. Kesenjangan Kualitas Layanan... ..	16
g. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	18
h. Kualitas Pelayanan dalam Pendidikan	21
2. Kepuasan.....	23
a. Pengertian.....	23
b. Dimensi Penilaian Kepuasan.....	23
c. Tipe-Tipe Kepuasan	25
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	26
e. Metode Pengukuran Kepuasan.....	27
f. Indikator Kepuasan.....	28
g. Manfaat Kepuasan.	29
B. Kerangka Teori Penelitian	30
C. Kerangka Konsep Penelitian.....	31
D. Hipotesis Penelitian	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rencana Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
C. Populasi dan Sempel Penelitian.....	32
D. Variabel Penelitian	34
E. Definisi Oprasional	35
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	36
G. Validitas dan Realibilitas.....	40
H. Metode Pengolahan dan Analisa Data.....	42
I. Etika Penelitian	44
J. Jalannya Penelitian	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
2. Karakteristik Responden	46
3. Analisa Univariat.....	47
4. Analisa Bivariat.....	49
B. Pembahasan	
1. Kualitas Pelayanan Akademik di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta.....	52
2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta	53
3. Hubungan Kualitas Pembelajaran dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa	54
4. Hubungan Bimbingan Akademik dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	56
5. Hubungan Sumber Daya Pendukung dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	58
6. Hubungan Aktivitas Ekstrakurikuler dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	69
7. Hubungan Komunikasi dengan Pimpinan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	61
8. Hubungan Layanan Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	62
9. Hubungan Kualitas pelayanan Akademik dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	64
C. Keterbatasan Penelitian.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3.1 Distribusi Sampel Tabel.....	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional	35
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuesioner Layanan Akademik	38
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Mahasiswa.....	39
Tabel 4.1 Rata-Rata Usia Responden.....	46
Tabel 4.2 Distribusi Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kualitas Pelayanan Akademik	47
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Akademik.....	48
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa Pada Masing-Masing Semester.....	48
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	49
Tabel 4.7 Hubungan Antara Jenis Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan.....	49
Tabel 4.8 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan	51

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian.....	30
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	31

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rencana Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Pernyataan Kesiapan Responden
- Lampiran 3 Kuesioner kualitas Pelayanan Akademik
- Lampiran 4 Kuesioner Kepuasan Mahasiswa
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Penelitian (Komputerisasi)
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Konsul
- Lampiran 8 Surat Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 9 Surat Ijin Uji Validitas
- Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 11 Surat *Ethical Clearance*

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA