

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
DAFTAR SINGKATAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
ABSTARCT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Keaslian Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Telaah Pustaka .....	12
B. Landasan Teori .....	26
C. Kerangka Teori .....	28
D. Kerangka Konsep.....	28
E. Hipotesis Penelitian .....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	31
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	31
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
D. Definisi Operasional.....	32
E. Instrumen Penelitian.....	38
F. Analisis Data .....	40
G. Jalannya Penelitian .....	41

H. Etika Penelitian .....	42
I. Keterbatasan Penelitian .....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	44
A. HASIL PENELITIAN .....	44
B. PEMBAHASAN .....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	85
A. KESIMPULAN.....	85
B. Saran .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	87
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah mahasiwa aktif yang terdaftar di FKM UHO .....	3
Tabel 2. Program Studi & Rekapitulasi jumlah dosen tetap FKM UHO .....	4
Tabel 3. Perbandingan standar akreditasi vs fakta di FKM UHO 2015.....	5
Tabel 4. Keaslian Penelitian.....	10
Tabel 5. Definisi Operasional .....	33
Tabel 6. Skala Likert Untuk Pengukuran.....	40
Tabel 7. Distribusi responden menurut umur, jenis kelamin, pekerjaan orang tua, sumber biaya kuliah dan Departemen FKM UHO Kendari .....	46
Tabel 8. Gambaran tingkat mutu dan kepuasan mahasiswa di FKM UHO .....	49
Tabel 9. Skor rata-rata kepentingan untuk tiap dimensi mutu pengajaran menurut mahasiswa S1 Reguler Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UHO (N =166)..	51
Tabel 10. Skor mean, Standar deviasi dan perbedaan persepsi dan harapan tiap dimensi mutu layanan pembelajaran secara umum di FKM UHO.....	52
Tabel 11. Perbedaan skor persepsi dan harapan mahasiswa pada tiap dimensi mutu layanan di FKM UHO.....	53
Tabel 12. Prioritas item berdasarkan item gap mutu tertinggi.....	57
Tabel 13. Gambaran hubungan karakteristik mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa menurut dimensi tangible layanan pembelajaran di FKM UHO	59
Tabel 14. Gambaran hubungan karakteristik mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa menurut dimensi reliability layanan pembelajaran di FKM UHO. .....	61
Tabel 15. Gambaran hubungan karakteristik mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa menurut dimensi responsiveness layanan pembelajaran di FKM UHO.....	62
Tabel 16. Gambaran hubungan karakteristik mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa menurut dimensi assurance layanan pembelajaran di FKM UHO .....	64
Tabel 17. Gambaran hubungan karakteristik mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa menurut dimensi Empathy layanan pembelajaran di FKM UHO.....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Faktor- faktor yang mempengaruhi persepsi.....	13
Gambar 2. GAPs of Model Service of Quality .....	22
Gambar 3. Kerangka Teori.....	28
Gambar 4. Kerangka Konsep .....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Penjelasan Kepada Calon Responden .....	93
Lampiran 2	Surat Pernyataan Menjadi Responden ((Informed Consent).....	95
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	96

## DAFTAR SINGKATAN

AKK	: Administrasi Kebijakan Kesehatan
B	: baik
CB	: Cukup baik
CI	: Confidence interval
CP	: Cukup penting
FKM	: Fakultas Kesehatan Masyarakat
HRD	: Human resource development
KLKK	: Kesehatan Lingkungan dan Kesehatan Kerja
MMTP	: Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan
MSDM	: Manajemen sumber daya manusia
P	: Penting
SB	: sangat baik
SD	: Standar deviasi
SDM	: Sumber daya manusia
Servqual	: service quality
SP	: sangat penting
STB	: Sangat tidak baik
STP	: sangat tidak penting
TB	: Tidak baik
TP	: Tidak penting
UHO	: Universitas Halu Oleo