

ABSTRAK

Januar Susilo Purnomo. NIM. 1201711029. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA PROGRAM PENDIDIKAN DOKTER SPESIALIS (PPDS) ILMU PENYAKIT DALAM (IPD) FAKULTAS KEDOKTERAN UNS/RSDM. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Surakarta. 2021.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan membuktikan ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS) Ilmu Penyakit Dalam (IPD) Fakultas Kedokteran UNS/RSDM.

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS) Ilmu Penyakit Dalam (IPD) Fakultas Kedokteran UNS/RSDM sebanyak 90 orang. Dengan menggunakan rumus slovin diperoleh sampel sebesar 28 orang.

Dari hasil perhitungan Uji F diperoleh f_{hitung} sebesar 501,133 dan f_{tabel} 1,670 atau nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} . Oleh karena $H_0 > H_i$ maka H_i diterima yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS) Ilmu Penyakit Dalam (IPD) Fakultas Kedokteran UNS/RSDM. Berarti ada sifat ketergantungan variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa, atau dapat dikatakan bahwa hipotesis berbunyi "diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS) Ilmu Penyakit Dalam (IPD) Fakultas Kedokteran UNS/RSDM" dapat dibuktikan dan diterima.

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,591 atau 59,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 59,1% terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dan sisanya 40,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor selain kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Mahasiswa.