

**PENGARUH PERSEPSI MUTU PROSES PEMBELAJARAN KELAS TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA DI PROGRAM STUDI DIII KEBIDANAN STIKES WIDYA  
HUSADA SEMARANG TAHUN 2012**

EFFECT OF PERCEPTION OF LEARNING PROCESS QUALITY CLASS STUDENT SATISFACTION STUDY  
IN MIDWIFERY STIKES DIII WIDYA HUSADA Semarang IN 2012

Oleh

**Rinayati, Ambar Dwi Erawati, Sri Wahyuning.**  
**Dosen Prodi D3 Kebidanan Stikes Widya Husada Semarang**

**ABSTRAK**

Pendidikan DIII Kebidanan dalam menyelenggarakan pendidikan berorientasi kepada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengembangan profesi dan penyusunannya mengaju kepada kompetensi inti bidan di Indonesia. Berdasarkan kompetensi tersebut maka diharapkan lulusan pendidikan diploma kebidanan menguasai ilmu pengetahuan, teknologi, keterampilan dan sikap serta perilaku bidan profesional. Untuk dapat menghasilkan tenaga bidan yang mempunyai kompetensi yang sesuai dengan yang diharapkan tersebut maka sangatlah dibutuhkan pengelolaan pendidikan yang bermutu. Pengelolaan pendidikan yang bermutu memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Jenis penelitian ini adalah observasional dengan metode survey analitik melalui pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode angket menggunakan kuesioner terstruktur. Populasi adalah seluruh mahasiswa D3 Kebidanan STIKES Widya Husada (320) pengambilan sampel dengan teknik *non proportionale random sampling*. (178). Analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi, Analisis bivariat menggunakan tabulasi silang, chi square sedangkan analisis multivariat menggunakan *multiple regresi logistic*. Hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden memiliki persepsi mutu proses pembelajaran dimensi kehandalan (57,86%), ketanggapan (50%), kepastian (67,41%), empati (50,56) baik. Namun dalam hal dimensi wujud (55,05%) menyatakan tidak baik, kepuasan mahasiswa (60,11%) baik. Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kehandalan ( $p=0,001$ ), ketanggapan ( $p=0,001$ ), kepastian ( $p=0,006$ ), empati ( $p=0,002$ ), wujud ( $p=0,0001$ ) dengan kepuasan mahasiswa. Hasil multivariat menunjukkan bahwa persepsi mutu dimensi wujud yang memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan mahasiswa. Direkomendasikan pada STIKES Widya Husada untuk meningkatkan mutu proses pembelajaran dari lima aspek dimensi mutu terutama dalam aspek wujud fisik. berupa luas ruangan, kebersihan, kelengkapan alat laboratorium, kerapian ruangan kelas dan laboratorium serta kesejukan ruangan.

**Kata Kunci** : kepuasan mahasiswa, proses pembelajaran, mutu pembelajaran

**ABSTRACT**

Education Diploma in Midwifery education oriented to the development of science and echnology as well as professional development and drafting institute the core competence of midwives in Indonesia. Based on these competencies it is expected that graduates of midwifery diploma mastered science, technology, skills and attitudes and behavior of professional midwives. To be able to produce a midwife who has competence in accordance with the expected then it takes the management of quality education. Management of providing quality education to the students' satisfaction. This research is observational analytic survey method through cross-sectional approach. Data collection was conducted by questionnaire using a structured questionnaire. The population is all

students D3 Midwifery STIKES Widya Husada (320) sampling with non proportionale random sampling technique. (178). Univariate analysis using frequency distribution, bivariate analysis using cross tabulations, chi square while multivariate analysis using multiple logistic regression. The results showed most respondents have a perception of the quality of the learning process dimension of reliability (57.86%), responsiveness (50%), certainty (67.41%), empathy (50.56) either. But in terms of the dimensions of the form (55.05%) said that good, student satisfaction (60.11%) either. Bivariate analysis showed a significant relationship between reliability ( $p = 0.001$ ), responsiveness ( $p = 0.001$ ), certainty ( $p = 0.006$ ), empathy ( $p = 0.002$ ), being ( $p = 0.0001$ ) with student satisfaction. Multivariate results show that the perception of the quality dimensions of a form that has the most impact on satisfaction mahasiswa. Direkomendasikan at Widya STIKES Husada to improve the quality of the learning process of the five aspects of quality dimensions, especially in the aspects of physical form. be spacious room, cleanliness, completeness laboratory equipment, neatness classrooms and laboratories, and the coolness of the room.

**Keywords:** student satisfaction, the learning process, the quality of learning

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pendidikan DIII Kebidanan dalam menyelenggarakan pendidikan berpedoman kepada Kurikulum Nasional tahun 2002, yang berorientasi kepada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengembangan profesi dan penyusunannya mengaju kepada kompetensi inti bidan di Indonesia. Berdasarkan kompetensi tersebut maka lulusan pendidikan diploma kebidanan menguasai ilmu pengetahuan, teknologi, keterampilan dan sikap serta perilaku bidan profesional. (Winarsih. 2007).

diharapkan tersebut maka sangatlah dibutuhkan pengelolaan pendidikan yang berkualitas. (Winarsih. 2007). Kualitas adalah suatu produk baik barang maupun jasa dapat menentukan tingkat kepuasan para pelangganya. Yang dimaksud dengan kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka (Simamora. 2000). Sedang yang dimaksud kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja ( atau hasil ) suatu produk dengan harapan harapannya.(Supranto. 2001). Pengukuran tingkat kepuasan sangat erat kaitannya dengan kualitas jasa yang diberikan kepada pelangganya (mahasiswa) . Yang dimaksud dengan persepsi adalah

Untuk dapat menghasilkan tenaga bidan yang proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan mempunyai kompetensi yang sesuai dengan yang menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar,

merasakan, memberi, serta meraba (kerja indra) disekitar kita. (Wiyono.1999).

Trend jumlah pendaftar dan prosentase kelulusan mahasiswa prodi Kebidanan STIKES Widya Husada Semarang dari tahun ke tahun cenderung menurun ,untuk menghasilkan tenaga bidan yang kompeten dibutuhkan institusi yang berkualitas, kualitas suatu jasa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (mahasiswa).

## B. Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian observasional, metode penelitian ini adalah survey yang bersifat analitik dengan pendekatan *cross sectional*, dimana proses pengambilan data dilakukan dalam waktu yang sama untuk semua variabel bebas dan terikat. Variabel bebas terdiri dari persepsi mutu proses pembelajaran dikelas meliputi: kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, wujud. Variable terikat adalah kepuasan mahasiswa.

Sebagai populasi adalah seluruh mahasiswa Program Studi DIII Kebidanan STIKES Widya Husada Semarang tahun ajaran 2010/2011 sejumlah 320 mahasiswa Sampel sebesar 178 dipilih dengan menggunakan teknik metode *non proportionale random sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat,

bivariat dan multivariate dengan menggunakan Distribusi Frekuensi, tabulasi silang, chi square *logistic regresi* .

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket menggunakan kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitas.

## C. Hasil Dan Pembahasan

### 1. Karakteristik Responden

Sebagian besar mahasiswa prodi D3 kebidanan STIKES Widya Husada lulusan SMA Negeri (60.11%) dan berasal dari luar kota semarang (53,4%).

### 2. Analisis Univariat

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah responden yang memiliki persepsi mutu pembelajaran dimensi kehandalan baik yaitu sebanyak (57,86%). Masih terdapat mahasiswa yang menyatakan ragu ragu bahwa dosen sudah menggunakan teknik pembelajaran dengan benar, ragu ragu bahwa dosen tidak mengarahkan mahasiswa dalam proses pembelajaran, ragu ragu bahwa dosen yang mengajar praktikum dilaboratorium mempunyai latar belakang yang tidak sesuai. Persepsi mutu pembelajaran dimensi kehandalan mahasiswa penting dan bermanfaat untuk kepuasan mahasiswa . Dengan lebih besarnya persepsi mutu pembelajaran

dimensi kehandalan yang baik, maka diharapkan kepuasan mahasiswa dapat terwujud. Persepsi kehandalan mutu pembelajaran merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Responden memiliki persepsi mutu pembelajaran dimensi ketanggapan baik dan tidak baik sama yaitu sebanyak (50%). 3 mahasiswa (42,6%) menyatakan setuju bahwa petugas kelas menyiapkan alat dengan segera sebelum ada kuliah praktek, 33,7% menyatakan setuju bahwa petugas kebersihan tidak cepat memberikan tanggapan bila ada keluhan dari mahasiswa, dan 40,4% setuju pengelola prodi DIII Kebidanan cepat memberikan tanggapan bila ada kesulitan mahasiswa dikelas.

Dengan besarnya persepsi mutu pembelajaran dimensi ketanggapan yang baik, maka diharapkan kepuasan mahasiswa dapat terwujud. Persepsi ketanggapan mutu pembelajaran merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Dalam penelitian ini diperoleh informasi bahwa responden memiliki persepsi mutu pembelajaran dimensi kepastian baik sebanyak (67,4%). mahasiswa 40,4% menyatakan setuju pengelola menyediakan sarana dan prasarana yang mencukupi sesuai kebutuhan proses pembelajaran untuk mahasiswa, 28% kurang setuju dosen mengajar di laboratorium sesuai alokasi waktu, 26% menyatakan setuju bahwa dosen tidak mengajar sesuai dengan jadwal. Dengan besarnya persepsi mutu pembelajaran dimensi kepastian yang baik, maka diharapkan kepuasan mahasiswa dapat terwujud. Persepsi mutu pembelajaran dimensi kepastian

Tabel 1. Distribusi Respoden Berdasarkan Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian	Kategori	f	%
1	Dimensi Kehandalan	Baik	103	57,86
		Tidak Baik	75	42,1
2	Dimensi Ketanggapan	Baik	89	50
		Tidak baik	89	50
3	Dimensi Kepastian	Baik	120	67,41
		Tidak Baik	58	32,5
4	Dimensi Empati	Baik	90	50,56
		Tidak Baik	88	49,43
5	Dimensi Wujud	Baik	80	44,94
		Tidak Baik	98	55,05
7	Kepuasan Mahasiswa	Puas	107	60,11
		Tidak	71	39,89
		Puas		

merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Sebagian besar responden memiliki persepsi mutu pembelajaran dimensi empati baik sebanyak (50,56%) mahasiswa 60,6 % menyatakan setuju bahwa dosen memberi kesempatan belajar diluar jadwal kuliah, 55% menyatakan setuju dosen bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mahasiswa, 53,37% mahasiswa menyatakan setuju bahwa tenaga kependidikan bersikap ramah dalam melayani mahasiswa. Dengan besarnya persepsi mutu pembelajaran dimensi empati yang baik, maka diharapkan kepuasan mahasiswa dapat terwujud. Persepsi mutu pembelajaran dimensi empati merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Namun dalam penelitian ini diperoleh informasi bahwa Sebagian besar responden memiliki persepsi mutu pembelajaran dimensi wujud tidak baik sebanyak (55,05%) terutama dalam hal mahasiswa yang menyatakan setuju bahwa ruang kelas dan laboratorium cukup luas dan memenuhi kebutuhan proses pembelajaran hanya 38,2%. Laboratorium bersih hanya 57,30%, ruangan rapi 57,86%, nyaman 42,31%, peralatan laboratorium lengkap 32,58%. Dengan besarnya persepsi mutu pembelajaran dimensi wujud yang tidak baik, maka dimungkinkan kepuasan

mahasiswa tidak dapat terwujud. Persepsi mutu pembelajaran dimensi wujud merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Sebagian besar responden menyatakan puas (53,1%), terutama dalam hal materi yang disampaikan oleh dosen, bimbingan laporan ruangan kelas, perpustakaan, lahan praktik. Dengan besarnya kepuasan mahasiswa mungkin disebabkan dari persepsi mutu pelayanan pembelajaran di prodi.

### 3. Analisis Bivariat

Hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hubungan Variabel Bebas dan variabel Terikat

Persepsi	Keputusan Mahasiswa			P value
	Tidak	Puas		
1 Mutu Dimensi Kehandalan	4	5	3	0,001
Tidak Baik	3	8	2	
		1		

Baik	3	4	7	69,2	
	1	1,	2		
		9			
Kepuasan					
2 Dimensi	Mahasiswa				
Ketangga	Tidak		Puas		
pan	Puas				0,001
Tidak	5	7	3	35,6	
Baik	2	0,	7		
		3			
Baik	2	2	6	64,4	
	2	9,	7		
		7			
Kepuasan					
3 Dimensi	Mahasiswa				
Kepastian	Tidak		Puas		
	Puas				0,006
Tidak	3	4	2	24,0	
Baik	3	4,	5		
		6			
Baik	4	5	7	76,0	
	1	5,	9		
		4			
Kepuasan					
4 Dimensi	Mahasiswa				

Empati	Tidak		Puas		
	Puas				0,002
Tidak	4	6	4	38,5	
Baik	7	7,	0		
		5			
Baik	2	3	6	61,5	
	7	6,	4		
		5			
Kepuasan					
5 Dimensi	Mahasiswa				
Wujud	Tidak		Puas		
	Puas				0,0001
Tidak	5	7	4	40,4	
Baik	6	5,	2		
		7			
Baik	1	2	6	59,6	
	8	4,	2		
		5			

a. Hubungan Persepsi Mutu Dimensi Kehandalan dengan Kepuasan Mahasiswa

Persentase mahasiswa yang mempunyai persepsi kehandalan proses pembelajaran kelas tidak baik dan merasa tidak puas (58,1%) lebih besar dari pada mahasiswa yang mempunyai persepsi kehandalan baik

dan merasa tidak puas (41,9%). Sedangkan persentase mahasiswa yang mempunyai persepsi kehandalan proses pembelajaran baik dan merasa puas (69,2%) lebih besar dari pada mahasiswa yang mempunyai persepsi kehandalan proses pembelajaran kelas tidak baik dan puas (30,8%).

Hasil uji korelasi *continuity correction* menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara persepsi kehandalan proses pembelajaran kelas dengan kepuasan mahasiswa ( $p = 0,001$ ).

Terdapat pola hubungan antara persepsi kehandalan pada proses pembelajaran dengan kepuasan mahasiswa yaitu pada kelompok mahasiswa memiliki persepsi kehandalan baik cenderung mendapatkan kepuasan pada proses pembelajarannya, pada kelompok mahasiswa yang memiliki persepsi kehandalan tidak baik cenderung tidak puas dalam proses pembelajarannya.

Berdasarkan hal tersebut, ada beberapa hal yang mendukung ketidakpuasan mahasiswa prodi DIII Kebidanan STIKES Widya Husada, diantaranya hanya 40,4% mahasiswa menyatakan setuju pengelola program studi kebidanan cepat memberika tanggapan bila ada kesulitan keluhan mahasiswa perkuliahan di kelas.

b. Hubungan Persepsi Mutu Dimensi Ketanggapan dengan Kepuasan Mahasiswa

Persentase mahasiswa yang mempunyai persepsi ketanggapan proses pembelajaran kelas tidak baik dan merasa tidak puas (79,3%) lebih besar dari pada mahasiswa yang mempunyai persepsi ketanggapan baik dan merasa tidak puas (35,9%). Sedangkan persentase mahasiswa yang mempunyai persepsi ketanggapan proses pembelajaran baik dan merasa puas (64,4%)

lebih besar dari pada mahasiswa yang mempunyai persepsi kehandalan proses pembelajaran kelas tidak baik dan puas (35,6%).

Hasil uji korelasi *continuity correction* menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara persepsi ketanggapan proses pembelajaran kelas dengan kepuasan mahasiswa ( $p = 0,001$ ).

Terdapat pola hubungan antara persepsi ketanggapan pada proses pembelajaran dengan kepuasan mahasiswa yaitu pada kelompok mahasiswa memiliki persepsi ketanggapan baik cenderung mendapatkan kepuasan pada proses pembelajarannya, pada kelompok mahasiswa yang memiliki persepsi ketanggapan tidak baik cenderung tidak puas dalam proses pembelajarannya.

Berdasarkan hal tersebut, ada beberapa hal yang mendukung ketidakkepuasan mahasiswa prodi DIII

Kebidanan STIKES Widya Husada, hanya 17,4% kelompok mahasiswa yang memiliki persepsi kepastian mahasiswa menyatakan sangat setuju bahwa tidak baik cenderung tidak puas dalam proses pengelola sudah menyediakan sarana dan prasarana pembelajarannya.

dengan lengkap.

Berdasarkan hal tersebut, ada beberapa hal yang mendukung ketidakpuasan mahasiswa prodi DIII

c. Hubungan Persepsi Mutu Dimensi Kepastian dengan Kepuasan Mahasiswa

Kebidanan STIKES Widya Husada, hanya 17,4% mahasiswa menyatakan sangat setuju bahwa pengelola

Persentase mahasiswa yang mempunyai persepsi kepastian proses pembelajaran kelas tidak baik dan

sudah menyediakan sarana dan prasarana dengan lengkap.

merasa tidak puas (44,6%) lebih besar dari pada mahasiswa yang mempunyai persepsi kepastian baik

d. Hubungan Persepsi Mutu Dimensi Empati dengan Kepuasan Mahasiswa

dan merasa tidak puas (24%). Sedangkan persentase mahasiswa yang mempunyai persepsi kepastian

Persentase mahasiswa yang mempunyai persepsi empati pada proses pembelajaran kelas tidak baik dan

proses pembelajaran baik dan merasa puas (76%) lebih besar dari pada mahasiswa yang mempunyai

merasa tidak puas (63,5%) lebih besar dari pada mahasiswa yang mempunyai persepsi empati baik dan

persepsi kepastian proses pembelajaran kelas tidak baik dan puas (55%).

merasa tidak puas (36,5%). Sedangkan persentase mahasiswa yang mempunyai persepsi empati pada

Hasil uji korelasi *continuity correction* menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara persepsi kepastian proses pembelajaran kelas dengan kepuasan mahasiswa ( $p = 0,006$ ).

proses pembelajaran baik dan merasa puas (61,5%) lebih besar dari pada mahasiswa yang mempunyai persepsi empati proses pembelajaran kelas tidak baik dan puas (38,5%).

Terdapat pola hubungan antara persepsi kepastian pada proses pembelajaran dengan kepuasan mahasiswa yaitu pada kelompok mahasiswa memiliki persepsi kepastian baik cenderung mendapatkan kepuasan pada proses pembelajarannya, pada

Hasil uji korelasi *continuity correction* menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara persepsi empati proses pembelajaran kelas dengan kepuasan mahasiswa ( $p = 0,002$ ).



Terdapat pola hubungan antara persepsi empati pada proses pembelajaran dengan kepuasan mahasiswa yaitu pada kelompok mahasiswa memiliki persepsi empati baik cenderung mendapatkan kepuasan pada proses pembelajarannya, pada kelompok mahasiswa yang memiliki persepsi empati tidak baik cenderung tidak puas dalam proses pembelajarannya.

Berdasarkan hal tersebut, ada beberapa hal yang mendukung ketidakpuasan mahasiswa prodi DIII Kebidanan STIKES Widya Husada, hanya 48,3% mahasiswa menyatakan setuju bahwa pengelola prodi DIII Kebidanan bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mahasiswa. hubungan Persepsi Mutu Dimensi Wujud dengan Kepuasan Mahasiswa

Persentase mahasiswa yang mempunyai persepsi wujud proses pembelajaran kelas tidak baik dan merasa tidak puas (75,7%) lebih besar dari pada mahasiswa yang mempunyai persepsi wujud baik dan merasa tidak puas (24,3%). Sedangkan persentase mahasiswa yang mempunyai persepsi wujud proses pembelajaran baik dan merasa puas (59,6%) lebih besar dari pada mahasiswa yang mempunyai persepsi empati proses pembelajaran kelas tidak baik dan puas (40,4%).

Hasil uji korelasi *continuity correction* menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara persepsi wujud proses pembelajaran kelas dengan kepuasan mahasiswa ( $p = 0,000$ ).

Terdapat pola hubungan antara persepsi wujud proses pembelajaran dengan kepuasan mahasiswa yaitu pada kelompok mahasiswa memiliki persepsi wujud baik cenderung mendapatkan kepuasan pada proses pembelajarannya, pada kelompok mahasiswa yang memiliki persepsi wujud tidak baik cenderung tidak puas dalam proses pembelajarannya.

Berdasarkan hal tersebut, ada beberapa hal yang mendukung ketidakpuasan mahasiswa prodi DIII Kebidanan STIKES Widya Husada, hanya 32,58% mahasiswa menyatakan setuju bahwa pengelola prodi DIII Kebidanan menyediakan peralatan lengkap sesuai dengan kebutuhan belajar.

#### 4.4. Analisis Multivariat

Pada uji *multiple regresi logistic* antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan metode enter diperoleh hasil akhir bahwa variabel persepsi mutu proses pembelajaran dimensi wujud dan ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ( $p < 0,05$ ). Nilai  $P$  value yang signifikan adalah persepsi wujud = 0,001 sehingga variabel independen yang paling berpengaruh dalam menentukan variabel dependen (

kepuasan mahasiswa ) adalah variabel persepsi wujud.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka jika persepsi mutu pada wujud fisik D III kebidanan Stikes Widya Husada Semarang baik , maka akan meningkatkan kinerja sebesar 1,047 kali lebih besar daripada yang persepsi mutu wujud fisik tidak baik. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam program pembelajaran, perlu ditempuh upaya antara lain meningkatkan wujud fisik dapat berupa luas ruangan, kebersihan, kelengkapan alat laboratorium, kerapian ruangan kelas dan laboratorium serta kesejukan ruangan.. Hasil analisis multivariat tertera pada Tabel 3. berikut :

Tabel 3: Pengaruh Persepsi Dimensi Wujud dan Ketanggapan , terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran

No	Variabel	Exp	P value	Keterangan
		B		
1	Dimensi Ketanggapan	1.14	0.00	Berpengaruh
	n	3	2	h
2	Dimensi Wujud	1.04	0.001	Berpengaruh
		7		h

1. Karakteristik mahasiswa Prodi D-III Kebidanan STIKES Widya Husada Semarang sebagian besar yaitu 60,11 % berasal dari SMA Negeri dan asal daerah sebagian besar yaitu 53,4 % dari luar kota Semarang.
2. Persepsi mutu pembelajaran dimensi kehandalan sebagian besar mahasiswa adalah baik yaitu (57,86%) , dimensi ketanggapan yang baik dan tidak baik sama besarnya yaitu 50%, dimensi kepastian sebagian besar mahasiswa adalah baik yaitu 67,41 %, dimensi empati sebagian besar mahasiswa adalah baik yaitu 50,56 %, dimensi wujud sebagian besar mahasiswa adalah tidak baik yaitu 55.05%
3. Sebagian besar mahasiswa yaitu 60,11% puas terhadap proses pembelajaran prodi DIII Kebidanan Stikes Widya Husada Semarang
4. Ada hubungan antara persepsi kehandalan, ketanggapan, kepastian, empati, dan wujud dengan kepuasan mahasiswa.
5. Secara bersama persepsi kehandalan, ketanggapan, kepastian, empati, dan wujud berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa diprodi DIII Kebidanan Stikes Widya Husada Semarang.
6. Persepsi mutu pada wujud fisik berpengaruh paling

kuat diantara faktor-faktor yang lain terhadap kepuasan mahasiswa diprodi DIII Kebidanan Stikes Widya Husada Semarang.  
Saran

1. Meningkatkan mutu proses pembelajaran dari lima aspek dimensi mutu terutama dalam aspek wujud fisik.
2. Meningkatkan mutu dari dimensi wujud fisik dapat berupa luas ruangan, kebersihan, kelengkapan alat laboratorium, kerapian ruangan kelas dan laboratorium serta kesejukan ruangan.

Dep.Kes RI. *Pedoman Organisasi dan Tata Laksana Polte Kesehatan* Badan Pengembangan Dan PEmebrdayaan SDM, Jakarta.2003

Dirjen. Dikti. *Teori Belajar dan Motivasi*. Universitas Terbuka, Jakarta 2001

Kep. Men. Diknas. 2001. *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Angka Kredit Jabatan Fungsional Dosen*. Jakarta.2001

## DAFTAR PUSTAKA

Agni,AN.,Waskito F.,Suryadi E.,Hadiyanto T.,dkk.  
*Skill lab, Bagian Pendidikan eEdokteran UGM*,Yogyakarta,2000.

Arikunto, S., 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Rineka Cipta, Jakarta.

Dep. Kes. Ri. *Kurikulum Nasional Pendidikan DIII Kebidanan*. Jakarta, 2002

Dep.Dik.Nas. *Pendidikan Sebagai Sistem*. Dirjen Dikti. Jakarta. 2001

Kotler P. *Marketing Management the Millennium edition*. Lj prentice Hall,inc New Jersey 2000

Makmuri Muchlas. *Perilaku Organisasi 1 (dengan beberapa contoh studi kasus)*. program pendidikan pascasarjana MM RS UGM. Yogya.1999.

Mulyasa, E. 2005, *Menjadi Guru Profesional Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*.

PT. remaja Rosdakarya. Bandung 2005

Notoatmodjo. S.,. *Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*.. Andi offset. Yogyakarta 1993

- Supranto j. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*
- , S. 2005. *Metodologi Penelitian untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Edisi baru. Rineka cipta. Kesehatan. Jakarta, Rineka Cipta. Jakarta. 2001
- , S. 2005 *Promosi kesehatan teori dan aplikasi*, PT Rineka Cipta, Jakarta. Syah Muhibbin, *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru*. PT Remaja Rosdakarya. 2004
- Parasuraman., Zimbardo., Leippe, L., Valarie Tjiptono F., Diana A., *Total Quality Management*, Edisi REvisi. Penerbit Andi Yogyakarta. 2003
- Zeithami., *Marketing Service: Competing Throuput Quality*, New York: Free Press., 1991
- Usmara, A., *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, penerbit Amara Books. Jogjakarta. 2003
- Pidarte made. *Cara belajar mengajar di universitas Negara maju, suatu studi kasus*, bumi akasara. Jakarta. UU RI Nomor 14 Tahun 2005. *Tentang Guru dan Dosen*. 1990 Jakarta. 2005
- Sardiman, A.M., *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*, Fajar Interpratama offset. Jakarta. 2003 Walgito, B., *Pengantar Psikologi Umum*. Andi Offset, Yogyakarta. 1997
- Simamora, B., *Memenangkan Pasar Dengan pemasaran efektif dan profitable*. Pt Gramedia Pustaka Utama. Jakata. 2000
- Widayatun TR. *Ilmu Perilaku M.A 104*. CV. Sagung SEto. 1991
- Slameto, *Belajar dan factor factor yang mempengaruhi*. Rineka Cipta. Jakarta. 1995
- Winarsih Sri. *Pengaruh Persepsi Mutu Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Program Studi Kebidanan*
-

Magelang Poltekes Semarang tahun 2007.

UNDIP. 2007.

Winardi. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Abndar MAju. Bandung. 1994

Wiyono D. *Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi,dan Aplikasi*. Airlangga University Press. Surabaya. 1999

Zainuddin, M. *Praktikum, buku 1.13*. Dir. Jen. Dik. Ti , Depdiknas,2001

Zainudin, M., Susy Puspitasari. *Strategi Peningkatan Kualitas PEndidikan Tinggi, buku 1.01*. Direktorat JEnderal PEndidikan tinggi. Depdikans 2001



